	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ001</b>
		<i>Rev. 0 del 31/05/2018</i>
		<i>Pag. 1 di 6</i>

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**




Il presente Manuale della Qualità è stato redatto in conformità alla

**Norma UNI EN ISO 9001:2015**

***"SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - REQUISITI"***

## SOMMARIO

<a href="#">1. Riferimenti normativi</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">2. Scopo e applicabilità</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">3. Generalità</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">4. Presentazione della Direzione, missione e strategie dell'organizzazione</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">5. Contesto Operativo</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">6. Mappa dei processi</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">7. Organigramma</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">8. I principi di un sistema di gestione per la qualità</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">9. Riferimenti normativi e legislativi applicabili</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">10. Principali cogenze di legge previste per l'attività del Comune di Rubano</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">11. Allegati</a>	<a href="#">7</a>

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ001</b>
		Rev. 0 del 31/05/2018
		Pag. 2 di 6

## 1. Riferimenti normativi

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Punto	4.3
Descrizione	Manuale del sistema di gestione per la Qualità

*4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.*

*L'organizzazione deve determinare i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la qualità per stabilirne il campo di applicazione.*

## 2. Scopo e applicabilità

Lo scopo di questo Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità è quello di inquadrare l'approccio utilizzato dal Comune di Rubano (PD) al fine di pianificare e monitorare il rispetto dei requisiti richiesti dalla norma volontaria UN EN ISO 9001:2015.

Il Sistema di Gestione della Qualità del Comune di Rubano (PD) si applica a tutte le attività correlate alla gestione dei servizi erogati all'utenza attraverso lo Sportello polifunzionale per il cittadino "Punto Si" e descritte nella "Guida ai Servizi" e, dal 2018, anche a tutte le ulteriori Aree e Settori che compongono l'organizzazione comunale.


Nello sviluppo e nel mantenimento del Sistema di gestione della Qualità si è tenuto conto del contesto economico e sociale, nonché della realtà territoriale in cui il Comune di Rubano (PD), si trova ad operare.

In particolar modo, lo sviluppo del SGQ ha voluto integrarsi con le più recenti normative cogenti in materia di lotta e prevenzione della corruzione (l. n. 190/2012) e trasparenza (d.lgs. 33/2013), in modo da delineare un approccio "comune" di mappatura dei processi, valutazione del rischio e pubblicazione web dei dati.

Al Sistema di Gestione Qualità implementato dal Comune di Rubano sono applicabili ed applicati tutti i punti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 senza alcuna esclusione.

La Direzione della nostra organizzazione si impegna, formalmente, a fornire le risorse necessarie all'applicazione, mantenimento e sviluppo del Sistema di gestione per la Qualità, e si impegna al rispetto di tutti i requisiti espressi dalla norma di riferimento.

Il MQ è indirizzato a tutte le Parti Interessate dal Sistema: Clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori, Enti pubblici e privati con i quali l'organizzazione opera e collabora, per questo motivo ne viene disposta la pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente, in apposita sezione informativa, insieme alla Politica per la Qualità dell'Ente (Allegata).

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ001</b>
		Rev. 0 del 31/05/2018
		Pag. 3 di 6

### 3. Generalità

Comune di Rubano (Provincia di Padova)

Superficie ..... 14,55 km<sup>2</sup>

Popolazione:.....16448 abitanti (dato del 31 dicembre 2017)

Frazioni:.....Rubano (capoluogo), Sarmeola, Bosco di Rubano e Villaguttera

Sede municipale:.....via Rossi 11, 35030 Rubano

Sede "Punto Sì":.....via Rossi 11, 35030 Rubano

Biblioteca comunale.....viale Po n. 16

Maggiori dettagli relativi all'organizzazione del Comune e delle risorse di cui lo stesso dispone, sono disponibili al pubblico nel "Piano Esecutivo di Gestione" redatto su base annuale dalla Giunta Comunale ed approvato mediante delibera.

Il Comune di Rubano, al fine di erogare un miglior servizio al cittadino, affinché lo stesso, senza fare la spola da un ufficio all'altro, potesse rivolgersi ad un unico sportello polifunzionale dove operatori opportunamente formati fossero in grado di erogare la maggior parte dei servizi di primo livello, ha ideato la realizzazione del PuntoSi – Servizi e informazioni.

Si tratta di un unico sportello dove il cittadino può facilmente accedere alle informazioni e ai servizi di competenza dei differenti settori dell'Ente quali anagrafe, tributi, commercio, socio-culturali, ambiente, ecc. per richiedere modulistica, ottenere certificati e documenti, autentiche, autorizzazioni, ecc.

### 4. Presentazione della Direzione, missione e strategie dell'organizzazione

Il Comune, per il principio di sussidiarietà disposto dal legislatore, è l'Istituzione Pubblica più vicina ai cittadini, dove si sostanzia il grado più diretto della democrazia.

Da queste semplici osservazioni si comprende come grandi siano le responsabilità degli amministratori comunali, che vanno al di là di quelle generalmente attribuibili alle P.A. come la correttezza, la trasparenza e l'efficienza nella gestione del denaro pubblico che i contribuenti sono chiamati a fornire all'erario in forza delle leggi vigenti.

Il Comune deve essere elemento di partecipazione vera e concreta di ogni cittadino alla gestione della propria comunità.

Il Comune di Rubano ha individuato nella qualità della propria organizzazione una strategia utile per mappare e verificare le attività, i procedimenti, i propri processi amministrativi.

Questo approccio garantisce una un legame sinergico di tutte le azioni, dalla prima idea al controllo della sua realizzazione, in grado di fornire una visuale unica per garantire una capacità di successo (intesa come erogazione di servizi efficienti e apprezzati dalla propria utenza) ed una lettura semplice per le fasi di controllo.

La qualità deve essere misurata e non percepita, rapportata ad obiettivi concreti (che

Rubano formalizza e monitora periodicamente tramite il proprio PEG/Piano delle Performance, consultabile direttamente nella sezione *AT/Performance/Piano delle Performance dell'Ente*) e costituire il risultato di uscita di una qualsiasi attività; così come l'obiettivo, che non è mai stato assoluto nel tempo e nello spazio, deve essere continuamente controllato ed aggiornato.

Le attività preparatorie alla certificazione e quelle successive di controllo hanno risposto pienamente alle aspettative della Direzione: le attività hanno assunto una visione progettuale e si è avviato un processo di crescita culturale della struttura idoneo a garantire la evoluzione metodologica e tecnologica in linea con i tempi che man mano la comunità si appresta a vivere.

Il sistema di gestione per la qualità applicato al Comune di Rubano, infine, è finalizzato alla cultura del "risultato", ovvero del raggiungimento degli obiettivi pianificati, anche in sede di programma di mandato elettorale: in primis tramite il PEG/Piano delle Performance e nella relativa relazione annuale di raggiungimento e, idealmente, anche a fine mandato, quale elemento in ingresso della Relazione di Fine Mandato.

## 5. Contesto Operativo

Tutto il Sistema di Gestione per la Qualità e la documentazione per esso predisposta è stato progettato tenendo conto del seguente contesto operativo, ovvero del quadro di influenze esterne a cui la Organizzazione è sottoposta:

	<b>Paniere dei fattori operativi</b>	<b>Fonte conoscitiva e di analisi</b>
1.	Immigrazione estera	DUP/statistiche popolazione web
2.	Immigrazione interna	DUP/statistiche popolazione web
3.	Emigrazione	DUP/statistiche popolazione web
4.	Conflittualità politica	Analisi organi di stampa
5.	Variabilità amministratori	Relazione di inizio e fine mandato
6.	Progettazione di opere pubbliche	Programma Triennale OOPP
7.	Insolvenza dei debitori sui servizi alla persona tributi tariffe sanzioni	Fondo svalutazione crediti
8.	Impatto dei servizi esternalizzati	Programma biennale acquisti servizi forniture
9.	Variabilità dei dipendenti	Programmazione triennale fabbisogno
10.	Benessere organizzativo	Piano azioni positive/Analisi stress correlato
11.	Eventi metereologici estremi	Piano comunale protezione civile
12.	Dissesto idrogeologico	Piano comunale protezione civile Mappa rischi Comuni ISTAT
13.	Livello di insofferenza giovanile	Servizi sociali/ Piano di Zona
14.	Livello di povertà o di disagio economico	Servizi sociali/ Piano di Zona
15.	Livello di criminalità	PTPCeT
16.	Abusivismo edilizio	PATI/PAT/PI + SIT
17.	Inquinamento ambientale	PATI/PAT/PI + SIT
18.	Contenzioso legale	Analisi contenzioso
19.	Contenzioso amministrativo	Analisi contenzioso
20.	Costanza trasferimenti da altri Enti	MEF
21.	Limiti contabili – Patto di Stabilità	MEF

22.	Variabilità normativo - istituzionale	Portale Normativa
23.	Consapevolezza	Programmazione Formazione
24.	Infrastruttura HW e SW	DPS/Piano di informatizzazione

Il contesto operativo viene revisionato ad ogni Riesame della Direzione, aggiornata questa tabella ed apportate, laddove necessario, modifiche alla documentazione di sistema.

## 6. Mappa dei processi

Per tenere sotto controllo le attività occorre prima sapere quante e quali sono.

L'organizzazione ha quindi descritto la Mappa dei processi, mutuandola dalla mappatura delle attività e procedimenti richiesta dal d.lgs. 33/2013 ed utilizzata dal responsabile della prevenzione della corruzione per la valutazione del rischio corruttivo come richiesto dalla l. 190/2012 e i PNA elaborati dal ANAC.

La Mappa dei processi è un documento emesso ed aggiornato da RGQ ed approvato dalla Direzione con formali deliberazioni di GC.

## 7. Organigramma

Allegato a questo Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità si trova l'organigramma nominativo e funzionale, atto a definire ruoli e responsabilità.

L'Organigramma della organizzazione descrive, in forma grafica, tutte le funzioni aziendali, la gerarchia esistente fra le stesse, i nominativi ad esse collegate.

Fornisce quindi il quadro organizzativo di riferimento ad un certo momento, attraverso il quale si può comprendere la nostra organizzazione.

L'Organigramma è un documento emesso ed aggiornato da RGQ/SG ed approvato dalla Direzione.

## 8. I principi di un sistema di gestione per la qualità

1 Orientamento verso il cliente	Le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
2 Leadership	I capi stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione
3 Coinvolgimento del personale	Le persone a tutti i livelli costituiscono l'essenza dell'organizzazione
4 Approccio per processi	Un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo
5 Approccio sistemico alla gestione	Identificare, capire e gestire i processi correlati fra di loro contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.
6 Miglioramento continuo	Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione
7 Decisioni basate su dati di fatto	Le decisioni si basano sull'analisi di dati e informazioni
8 Rapporto di	Un'organizzazione e i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di

reciproco beneficio con i fornitori	reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.
-------------------------------------	---

## 9. Riferimenti normativi e legislativi applicabili

Riferimenti Normativi volontari relativi al Sistema di Gestione per la Qualità:

- UNI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia”
- 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 19011:2012 “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità “

## 10. Principali cogenze di legge previste per l'attività del Comune di Rubano

L'elenco sotto riportato è indicativo delle principali cogenze.

L'elenco completo delle cogenze applicabili è ravvisabile direttamente in *AT/Disposizioni generali/Atti Generali/Riferimenti normativi sull'organizzazione*.

Legge	Argomento
D.Lgs 81/2008	Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e s.m.i.
D.Lgs 196/2003 - DGPR	Privacy
D.Lgs 152/2006	Testo unico ambientale e s.m.i.
DLgs. 267/2000	Testo Unico Enti Locali
D.Lgs.50/2016	Codice degli appalti
Legge 241/1990	Procedimento amm.vo e accesso atti
D.P.R. 445/00	TU documentazione amm.va
D.L.33/2013	TU sulla trasparenza
L. 190/2012	Legge anticorruzione

Si attesta infine che, il presente Sistema di Gestione per la Qualità, implementato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 non è in contrasto con le cogenze sopra citate, né con le Leggi Cogenti, i Regolamenti e lo Statuto Comunale.

Per tutti gli altri riferimenti normativi applicabili alle attività del Comune di Rubano, si fa riferimento al T.U.E.L. (Testo Unico degli Enti Locali) ed alla normativa nazionale e regionale di competenza vigente.

## 11. Allegati

1. Organigramma
2. Mappa dei processi