



CITTÀ DI CORNATE D'ADDA

Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

Distribuzione controllata	Distribuzione non controllata
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Emissione	Approvazione
Il Responsabile Qualità Maria Ledia Martin Bethencourt	La Direzione



Indice

SEZIONE 0 - INTRODUZIONE E GESTIONE

- 0.1 Stato di revisione del manuale
- 0.2 Presentazione del Comune di Cornate d'Adda
- 0.3 Servizi erogati alla cittadinanza

SEZIONE 1- SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 4.1 L'organizzazione e il suo contesto
- 4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate
- 4.3 Determinazione del campo di applicazione
- 4.4 Sistema di Gestione Qualità e relativi processi

SEZIONE 5 – LEADERSHIP

- 5.1 Leadership e impegno
 - 5.1.2 Focalizzazione sul cliente
- 5.2 Politica
- 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE

- 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la qualità
- 6.3 Pianificazione delle modifiche

SEZIONE 7 – SUPPORTO

- 7.1 Risorse
 - 7.1.2 Risorse Umane
 - 7.1.3 Infrastrutture
 - 7.1.4 Ambienti di lavoro
 - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione
 - 7.1.6 Conoscenza organizzativa
- 7.2 Competenze
- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni documentate



SEZIONE 8 – ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo delle attività

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

8.2.2 Determinazione dei requisiti dei prodotti/servizi

8.2.3 Riesame dei requisiti dei prodotti/servizi

8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti/servizi

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

8.3.3. Input alla progettazione e sviluppo

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

8.5.3 Proprietà dei clienti/fornitori

8.5.4 Conservazione

8.5.5 Attività post consegna

8.5.6 Gestione delle modifiche

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

8.7 Gestione delle non conformità degli output dei processi/prodotto/servizio

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.2 Soddisfazione del cliente

9.1.3 Analisi e valutazione

9.2 Audit interni

9.3 Riesame della Direzione

9.3.2 Input al riesame della Direzione

9.3.3 Output dal riesame della Direzione

SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO

10.2 Non conformità e azioni correttive

10.3 Miglioramento continuo



SEZIONE 0 – INTRODUZIONE E GESTIONE

0.1 Stato di revisione

Codice	Revisione	Data	Approvato da
M01	00	02/09/2019	Direzione

0.2 Presentazione del Comune di Cornate d'Adda

Il Comune di Cornate d'Adda è un ente locale territoriale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo, nell'ambito dei principi fissati dalle leggi generali della Repubblica, che ne determinano le funzioni e dalle norme dello statuto.

I dati più rappresentativi dell'ente, aggiornati al 31/12/2017, sono rappresentati nelle seguenti tabelle:

DATI RELATIVI ALLA POPOLAZIONE

Popolazione legale al censimento 1981	7.744
Popolazione legale al censimento 1991	8.356
Popolazione legale al censimento 2001	9.238
Popolazione legale al censimento 2011	10.363
Popolazione residente	10.715
Maschi	5.348
Femmine	5.367
Nuclei familiari	4.450
Convivenze	1
In età prescolare (0/5 anni)	598
In età scuola dell'obbligo (6/14 anni)	983
In età scuola in forza lavoro (15/29 anni)	1.582
In età adulta (30/64 anni)	5.364
In età senile (da 65 anni)	2.188

ANDAMENTO DEMOGRAFICO DELLA POPOLAZIONE

Nati nell'anno	89
Deceduti nell'anno	84
Saldo naturale nell'anno	5
Immigrati nell'anno	388
Emigrati nell'anno	407
Saldo migratorio nell'anno	-19
Tasso natalità nell'anno	0,83%
Tasso mortalità nell'anno	0,78%

DATI RELATIVI AL TERRITORIO

Superficie complessiva	13,72 Km ^q
Altitudine sul livello del mare	215 m (min.) - 236 m (max.)
Centro urbano	1
Frazioni geografiche	2
Aree verdi, parchi, giardini	4
Fiumi	1



STRUTTURE PRESENTI SUL TERRITORIO

STRUTTURE	NUMERO	NATURA	POSTI DISPONIBILI
Asili nido	1	Comunale	33
Scuole materne parrocchiali	3	Parrocchiali	260
Scuole elementari	3	Pubbliche	650
Scuole medie	1	Pubblica	325
Biblioteche	1	Comunale	---
Cinema teatri	1	Parrocchiale	---
Impianti sportivi	1 centro sportivo	Comunale	---
	4 palestre scolastiche	Comunali	---
	3 campi sportivi	Parrocchiali - oratori	---
	1 piscina e palestra	Privata	---
	1 campo da tennis	Privato	---
	1 impianto golf	Privato	---
	2 centri ippici	Privati	---
Parchi pubblici / aree verdi	4	Comunali	---
Centro Aggregazione Giovanile	1	Comunale	---
Centro Diurno Anziani	1	Comunale, gestito da un'associazione	---
Centro Diurno Disabili	1	Comunale, in concessione a Offertasociale per gestione sovracomunale	---
Farmacie	1 farmacia e 1 dispensario	Comunali, in concessione	---
	1 farmacia	Privata	---
Centri commerciali	1	Privato	---

DATI RELATIVI AI SERVIZI

Personale previsto in pianta organica	n. 59
Personale di ruolo in servizio	n. 52
Acquedotto	gestione in concessione
Gasdotto	gestione in concessione
Raccolta rifiuti	gestione in concessione
Pubblicità ed affissioni	gestione in concessione
Fognatura e depurazione	gestione in concessione

0.3 Servizi erogati alla cittadinanza

I servizi pubblici essenziali garantiti dal Comune di Cornate d'Adda alla propria cittadinanza sono suddivisi nelle seguenti aree:

1. Servizi di amministrazione generale
2. Servizi alla persona, di promozione culturale e per il tempo libero
3. Servizio di pubblica sicurezza
4. Servizi territoriali e di Edilizia Privata

Questi servizi si occupano di:

1. SERVIZI DI AMMINISTRAZIONE GENERALE

Servizi Demografici:

Il compito dei servizi demografici è quello di registrare i principali eventi che interessano la vita di ciascun cittadino (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte), la gestione dell'anagrafe della popolazione residente e delle liste elettorali. Il servizio garantisce la certezza, il costante aggiornamento e la rapida certificazione dei dati personali conservati nei propri archivi.



Ufficio Relazioni con il Pubblico:

L'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio pensato per avvicinare il Comune ai Cittadini, una sede di dialogo tra l'Amministrazione e il paese. L'URP si pone i seguenti obiettivi:

- Favorire ed estendere l'accesso ai servizi comunali;
- Semplificare la comunicazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

Servizio Segreteria:

Il servizio segreteria si occupa principalmente:

- dell'espletamento delle attività istituzionali dell'Ente e garantisce il regolare svolgimento delle funzioni degli organismi istituzionali dell'ente locale, in particolare del Consiglio e della Giunta
- di ricevere, registrare e trasmettere tutta la corrispondenza dell'Ente
- di eseguire le notifiche dei documenti sia interni che esterni all'Ente
- di gestire l'albo pretorio del Comune

Servizio Tributi:

Il servizio tributi attua le finalità e gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale in materia tributaria nel rispetto della normativa vigente, con particolare riguardo alle politiche tariffarie. Predisporre i regolamenti tributari sulla base della normativa vigente e delle scelte dell'Amministrazione. Svolge l'attività connessa all'applicazione delle tasse ed imposte comunali.

Studia e adotta misure e strumenti atti a conseguire il contenimento dei fenomeni evasivi ed elusivi in campo tributario, anche attraverso il controllo incrociato di informazioni reperibili da diverse banche dati.

Servizio Ragioneria:

La ragioneria coordina le attività di pianificazione, gestione contabile, controllo delle risorse economiche e finanziarie, in attuazione degli obiettivi definiti dai programmi e piani annuali e pluriennali.

Sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche nel rispetto delle norme di legge e del regolamento di contabilità. L'attività svolta supporta ed è strumentale a quella delle altre strutture comunali che erogano direttamente servizi verso l'esterno.

Servizio Personale:

Il servizio svolge funzioni di supporto e strumentali a quelle degli altri servizi comunali che erogano servizi rivolti all'esterno. Concorre al corretto ed adeguato mantenimento dell'apparato organizzativo del Comune, mettendolo in grado di svolgere i propri compiti istituzionali.

Il suo compito primario è quello di predisporre gli atti relativi alla gestione del personale per l'applicazione ed il rispetto della disciplina economico-giuridica che regola la materia. Nel quadro della programmazione delle assunzioni ha il compito di gestire le operazioni per reclutare personale attraverso selezioni e concorsi.

Servizio Commercio e Polizia Amministrativa:

Il servizio Commercio e Polizia Amministrativa si occupa di programmazione e regolamentazione delle attività commerciali e di polizia amministrativa sia quanto attiene le attività di commercio fisso sia per le attività su aree pubbliche, nonché del relativo regime autorizzatorio. Regola lo svolgimento di feste, sagre, manifestazioni, fuochi d'artificio, eventi vari, ponendo molta attenzione all'aspetto della sicurezza dei luoghi e delle strutture impiegate.

Servizio Informatica:

Il Servizio ha l'incarico di coordinare l'evoluzione, la gestione e lo sviluppo del sistema informatico dell'ente in tutte le sue componenti nonché di organizzare le attività per il raggiungimento di obiettivi trasversali di carattere informatico di tutti gli uffici garantendo il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

2. SERVIZI ALLA PERSONA DI PROMOZIONE CULTURALE E PER IL TEMPO LIBERO

Servizi Sociali:

Il Servizio attende alla gestione dei servizi di assistenza e tutela dei minori, intervenendo nelle situazioni di disagio e adottando tutte le misure adeguate a garantire l'integrazione sociale del minore e la sua crescita.

Assicura le prestazioni socio-assistenziali a favore di diversamente abili ed anziani e altri interventi assistenziali di prevenzione.

Gestisce l'erogazione di contributi, voucher, buoni sociali e altre forme di sostegno economico alle persone in difficoltà sulla base dei criteri contenuti nel regolamento comunale.

Gestisce le assegnazioni degli alloggi ERP di proprietà comunale e dell'ALER.



Servizio Pubblica Istruzione:

Il servizio istruzione pone in essere le attività necessarie ad assicurare l'offerta di servizi scolastici: ristorazione, trasporto, pre-scuola, assistenza educativa diversamente abili in collaborazione con i servizi sociali, sostegno ai genitori e al personale docente. Cura i rapporti fra l'Amministrazione Comunale e gli istituti scolastici per l'attuazione dei programmi contenuti nel Piano per il Diritto allo Studio mirati ad arricchire l'offerta formativa della scuola.

Servizio Sport:

Il servizio sport si occupa della promozione della pratica sportiva e della gestione degli impianti sportivi. Cura i rapporti con le associazioni sportive locali e provvede all'assegnazione degli impianti, riscuotendo le tariffe e applicando le agevolazioni come da regolamenti comunali.

Servizio Cultura e Turismo:

Il servizio cultura e turismo ha competenza in merito all'organizzazione di iniziative nel settore culturale turistico per le finalità di seguito indicate:

- gestione della biblioteca comunale il cui scopo è la più capillare diffusione della cultura dell'intrattenimento e dell'informazione attraverso i più svariati mezzi: libri in primo luogo ma qualsiasi altro supporto atto a trasmettere conoscenza.
- recupero e valorizzazione del patrimonio storico e delle tradizioni locali;
- incentivazione e promozione dell'associazionismo sul territorio;
- valorizzazione delle testimonianze storiche del territorio (cascine, musei all'aperto, cortili ecc.);

3. SERVIZIO DI PUBBLICA SICUREZZA

Servizio di Polizia Locale e Protezione Civile:

Il servizio è preposto al controllo del territorio finalizzato a garantire maggior sicurezza ai cittadini mediante lo svolgimento di compiti istituzionali quali: attività di pubblica sicurezza, polizia giudiziaria, polizia stradale, viabilità, pronto intervento e controllo del rispetto delle norme in vigore con particolare attenzione ai regolamenti comunali e al codice della strada

Lo scopo principale del gruppo di protezione civile è quello di assicurare i primi soccorsi in caso di calamità, monitorare il territorio, svolgere attività di prevenzione e diffondere la cultura della protezione civile tra la cittadinanza.

4. SERVIZI TERRITORIALI E DI EDILIZIA PRIVATA

Servizio Lavori Pubblici:

Il servizio si occupa dei procedimenti che riguardano lo sviluppo del territorio e l'incremento del patrimonio, l'estensione delle reti dei servizi, la realizzazione di nuove opere pubbliche, l'acquisizione (mediante compravendita o procedura espropriativa) e l'alienazione di beni immobili. In particolare provvede alle seguenti attività: garantisce l'espletamento delle procedure inerenti la progettazione degli investimenti sul territorio, effettua le gare d'appalto per la realizzazione delle opere pubbliche, sovrintende all'attuazione delle opere pubbliche, provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio (immobili, strade, illuminazione pubblica).

Servizio Ecologia:

Il servizio ecologia esercita funzioni inerenti la tutela e conservazione dell'ambiente, del verde e del territorio. In particolare espleta attività di: controllo della raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e più in generale del servizio di gestione di tutti i rifiuti, manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree a verde pubblico, controllo ambientale collegato a rumori, presenza di amianto e altre fonti di inquinamento.

Servizio Edilizia privata:

Il servizio si occupa della gestione delle pratiche edilizie ed operazioni connesse all'attuazione delle procedure che la legislazione affida ai Comuni per le nuove costruzioni, ristrutturazioni, ampliamenti e manutenzione straordinaria degli immobili esistenti. E' competente in materia di sub-deleghe regionali relative ai beni ambientali e paesaggistiche e ricevimento e controllo delle denunce relative alle strutture.

Servizio Urbanistica:

Si occupa dell'attuazione degli interventi pianificatori del PGT (Piano Generale del Territorio), dell'approvazione delle varianti degli atti di PGT e Piani e/o relazione ad esso connessi ai sensi della L.R. 12/2005.



Servizio Sportello Unico Attività Produttive:

Il servizio gestisce:

- il funzionamento dello sportello unico attività produttive in forma singola ai sensi del D.P.R. n. 160/2011
- i procedimenti SUAP in forma digitale in raccordo con gli altri enti/istituzioni interessati
- l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi riguardanti le attività produttive.

SEZIONE 1 - SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

L'Amministrazione Comunale di Cornate d'Adda, operando nel rispetto delle leggi vigenti e nell'intento di migliorare continuamente la qualità e l'affidabilità dei propri prodotti e dei servizi erogati, ha deciso di introdurre all'interno dell'Ente Comunale un Sistema Gestione Qualità in conformità ai requisiti, generali e particolari, che sono specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 successivamente adeguata alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Quanto descritto nel presente manuale si applica al Sistema Gestione Qualità attuato per tutti i servizi erogati dall'Ente Comunale — secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015. Alcuni servizi, esplicitati in apposito elenco tenuto sotto controllo dal Responsabile Qualità, sono affidati a fornitori in outsourcing; tali attività sono tenute sotto controllo dai pertinenti settori dell'Ente Comunale.

Il Manuale raccoglie tutte le informazioni relative alla struttura organizzativa dell'Ente Comunale di Cornate d'Adda, definisce i criteri di gestione e le responsabilità connesse con la predisposizione e l'attuazione del Sistema Gestione Qualità del Comune ed illustra i processi dell'Ente dal punto di vista qualitativo, evidenziandone gli aspetti atti a garantire la conformità dei servizi erogati e la soddisfazione delle aspettative dei cittadini e delle altre parti interessate.

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

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

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale della Qualità, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2015.

Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

Alta Direzione: Persona o gruppo di persone che dirige e controlla un'organizzazione al massimo livello.

Ambiente di lavoro: Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro.

Analisi dei rischi: Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di decisione se questo è tollerabile o meno.

Appaltatore: Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione.

Azienda: il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della presente normativa, incluso tutto il personale (amministratori, dirigenti, management, supervisori e l'organico non dirigenziale, sia esso assunto direttamente, a contratto o altrimenti rappresentante l'azienda).

Azione correttiva: Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione preventiva: Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Caratteristica: Elemento distintivo.

Cliente: Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione.



Corporate governance: è la forma di governo dell'impresa. L'insieme dei rapporti tra i dirigenti, gli amministratori, gli azionisti e le altre parti interessate di un'impresa. Il concetto comprende anche la struttura attraverso la quale gli obiettivi della compagnia vengono individuati e sono determinati gli strumenti per raggiungere tali obiettivi e controllare le prestazioni. La Governance Allargata consiste in una gestione responsabile non solo nei confronti della proprietà (azionisti), ma anche verso quei portatori di interesse che influenzano o sono influenzati dall'attività d'impresa (gli stakeholder).

Correzione: Azione per eliminare una non conformità rilevata.

Documento: Informazioni con il loro mezzo di supporto.

Evidenza oggettiva: Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.

Fornitore Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione.

Identificazione dei pericoli: Processo di riconoscimento dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.

Indicatore: È un termine ambivalente, che identifica sia l'oggetto di una misurazione, sia il parametro "unità" mediante il quale si misura l'oggetto stesso. Prescelta una certa attività e gli indicatori ad essa applicabili, l'indicatore misurerà il livello di avvicinamento o scostamento dallo standard.

Ispesione, controllo e collaudo: Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti. Il Miglioramento continuo è un obiettivo permanente. Lo scopo del miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate. Le azioni per il miglioramento comprendono: l'analisi e la valutazione della situazione esistente al fine di individuare aree per il miglioramento, l'individuazione degli obiettivi di miglioramento, la ricerca di possibili soluzioni per perseguire questi obiettivi, la valutazione di queste soluzioni e la selezione di una di loro, l'attuazione della soluzione prescelta, la misurazione, la verifica, l'analisi e la valutazione dei risultati di tale attuazione per stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti, la formalizzazione delle modifiche. I risultati vengono riesaminati, per quanto necessario, per individuare ulteriori opportunità di miglioramento. In questo modo, il miglioramento diventa un'attività continua. Anche le informazioni di ritorno dai clienti e dalle altre parti interessate, le verifiche ispettive ed i riesami del Sistema di Gestione Qualità, possono fornire spunti per individuare opportunità per il miglioramento.

Non conformità: Mancato soddisfacimento di un requisito.

Obiettivo di miglioramento: Livello di qualità, superiore allo standard minimo imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente dall'organizzazione all'interno di una procedura.

Obiettivi per la qualità e l'ambiente: Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativi alla qualità e all'ambiente.

Organizzazione: Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

Pianificazione: Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire.

Politica ed obiettivi per la qualità: La politica e gli obiettivi per la qualità vengono stabiliti per fornire indirizzi per guidare l'organizzazione e sono espressi in modo formale dall'alta direzione. Essi individuano i risultati da raggiungere ed assistono l'organizzazione nell'utilizzazione delle sue risorse per raggiungerli. La politica fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità. Questi obiettivi devono essere coerenti con la politica per la qualità e con l'impegno per il miglioramento continuo ed i loro risultati devono essere misurabili. Il conseguimento degli obiettivi di Sistema di Gestione Qualità possono avere un impatto positivo sulla conformità del prodotto, sull'efficacia operativa e sulle prestazioni economico-finanziarie e quindi sulla soddisfazione e sulla fiducia di tutte le parti interessate.

Processo: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente da elementi in uscita da altri processi. I processi in un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

Procedura: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Procedura documentata: Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione dei processi o di parte di essi.

Prodotto (o servizio): Risultato di un processo.



Programmazione: Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire.

Progetto: Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

Qualità: Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

Registrazione: Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisito: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente.

Riesame: Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia dell'oggetto del riesame a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Riesame del Sistema di Gestione Qualità: Uno dei compiti dell'alta direzione è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione Qualità rispetto alla politica ed agli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza. Questo riesame può comprendere la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate. Il riesame comprende la determinazione delle esigenze per eventuali azioni.

Per questi riesami del Sistema di Gestione Qualità vengono utilizzati, tra le altre fonti di informazione, i rapporti delle verifiche ispettive.

Rintracciabilità: Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando.

Sistema di Gestione Qualità: La parte del Sistema di Gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attive le politiche per la qualità.

Soddisfazione del cliente: Percezione delle esigenze presenti e future, implicite ed esplicite del cliente, rispetto e soddisfazione dei suoi requisiti e superamento delle aspettative stesse del Cliente.

Stakeholder: Termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse". Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

Standard: Livello di qualità minimo garantito dall'Azienda, sia esso imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente all'interno di una procedura.

Verifica: Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

Validazione: Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

Taratura: Insieme delle operazioni che stabiliscono la relazione tra i valori indicati da uno strumento di misurazione ed i corrispondenti valori noti di un misurando.

SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'organizzazione e il suo contesto

Il Comune di Cornate d'Adda ha determinato, verifica e riesamina periodicamente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'Organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, culturale e socio-economica, a livello nazionale, regionale e locale.
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

Per l'analisi del Contesto si rimanda alla procedura "Contesto organizzativo".

4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Gli stakeholders del Comune di Cornate d'Adda rilevanti per il Sistema di Gestione Qualità sono principalmente: i cittadini di Cornate d'Adda, amministratori e funzionari e dipendenti del Comune, enti pubblici e privati, contribuenti, operatori economici, associazioni, società sportive e culturali, cittadini non residenti che richiedono o usufruiscono di servizi erogati dal Comune.

Tali categorie di clienti hanno aspettative di natura esplicita, implicita e latente e possono essere molto diverse fra loro e costituiscono una sfida continua per l'organizzazione che si trova quotidianamente ad affrontare rischi ma anche opportunità di miglioramento. Una più ampia descrizione è contenuta nel documento "Esigenze e aspettative delle parti interessate" allegato alla procedura "Contesto organizzativo".

4.3 Determinazione del campo di applicazione

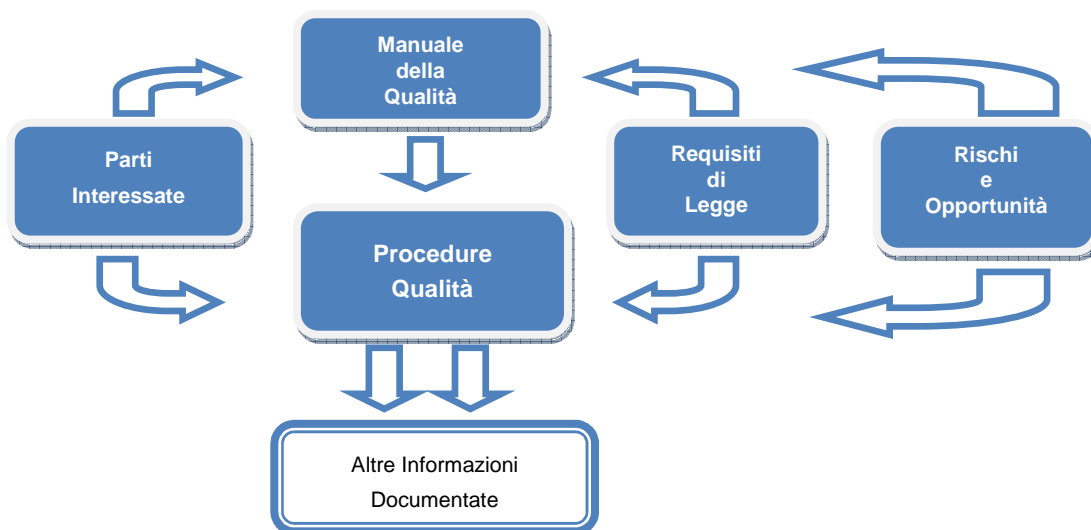
Il Sistema di Gestione per la Qualità del Comune di Cornate d'Adda è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente scopo:

Erogazione di servizi: Ambiente, Attività produttive e commercio, Biblioteca, Cultura, Demografici, Edilizia privata, Lavori Pubblici, Manutenzioni, Patrimonio, Polizia Amministrativa, Polizia Locale, Ragioneria, Servizi Scolastici, Servizi sociali, Sport e Tempo Libero, Tributi, Urbanistica, Urp.

Tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015 sono applicati.

4.4 Sistema di Gestione Qualità e relativi processi

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



Il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità chiarisce la Politica Direzionale in materia di Qualità; definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aventi influenza sulla Qualità e descrive il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità. Alcuni capitoli del Manuale Qualità richiamano le Procedure Qualità applicabili.

Il Manuale è revisionato periodicamente al variare delle informazioni documentate predisposte dall'organizzazione stessa. Il presente "Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità" **sostituisce** il precedente documento denominato "Manuale della Qualità secondo UNI EN ISO 9001".

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Comune di Cornate d'Adda è stato implementato adottando il cosiddetto "approccio per processi"; si intende "processo" l'attività o l'insieme di attività che utilizzano risorse e vengono gestite al fine di ottenere da un determinato input un output che a sua volta può costituire input per il processo successivo.

Processo: è identificato da un nome e contiene le responsabilità, i processi collegati, l'input e l'output, la normativa di riferimento, gli indicatori, moduli e modelli connessi.

Procedure gestionali: descrivono scopo, campo di applicazione, responsabilità e modalità operative per la gestione dei processi.

Istruzioni operative: disciplinano nel dettaglio le attività, anche in forma descrittiva o di richiamo ad una precisa norma legislativa, al fine di garantire l'erogazione dei servizi conformi ai requisiti descritti.



SEZIONE 5 – LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

La Direzione, al fine di dare evidenza del proprio impegno, nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità assicura:

- che siano stabiliti e diffusi la politica e gli obiettivi per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione
- l'integrazione e i requisiti del SGQ nei processi dell'organizzazione promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi del risk-based thinking
- che il SGQ consegua i risultati attesi
- la disponibilità delle risorse necessarie al SGQ
- la sensibilizzazione dell'intera organizzazione sull'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili
- l'effettuazione di riesami periodici volti a verificare l'idoneità e l'efficacia del SGQ
- la promozione del miglioramento continuo.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti,
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente,
- la attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili,
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo

5.2 Politica

La politica della qualità ha lo scopo primario di definire il quadro di riferimento per lo sviluppo del Sistema di Gestione Qualità al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione. E' diffusa a tutte le parti interessate mediante la pubblicazione sul sito web e l'affissione in tutte le sedi dell'Ente.

Durante il riesame della Direzione ne viene verificata l'adeguatezza rispetto alle esigenze dell'organizzazione e dei clienti.

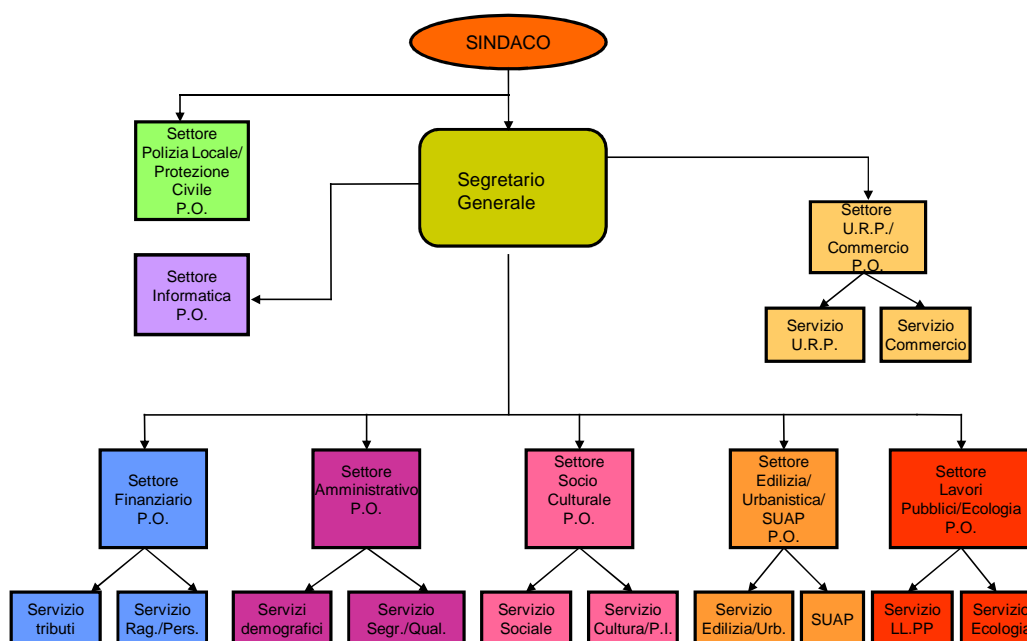
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità dell'organizzazione

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate per:

- assicurare che la conformità del Sistema Qualità ai requisiti della norma si riporti sulle performance del Sistema Qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione
- assicurare che l'integrità del Sistema Qualità sia mantenuta quando cambiamenti al Sistema siano previsti e implementati.

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono rappresentati nell'organigramma funzionale dell'Ente sotto riportato.

ORGANIGRAMMA DEL COMUNE DI CORNATE D'ADDA



SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Il Comune di Cornate d'Adda adotta il concetto di "Risk-based thinking" per implementare, mantenere e migliorare continuamente il SGQ.

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, l'Ente considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- assicurare che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- mettere in atto il miglioramento continuo

I rischi sono classificati in base alla loro priorità.

La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Maggiori dettagli sono contenuti nella procedura SGQ-P-03 Rischi e Opportunità.

6.2 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi per la qualità sono stabili per livelli, funzioni e processi rilevanti e devono essere:

- coerenti con la Politica della Qualità
- misurabili
- fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente
- continuamente monitorati
- comunicati agli interessati
- aggiornati, quando necessario

nonché tenere conto dei requisiti applicabili.



6.3 Pianificazione delle modifiche

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico. L'organizzazione tiene conto:

- dello scopo delle modifiche e di tutti i relativi effetti potenziali
- della necessità di conservare l'integrità del Sistema
- della disponibilità di risorse
- della distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità

SEZIONE 7 – SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.2 Risorse Umane

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente, e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, il Comune di Cornate d'Adda ha individuato nella propria dotazione organica le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del Sistema di Gestione della Qualità.

7.1.3 Infrastrutture

Il Comune di Cornate d'Adda ha individuato e rese disponibili le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e servizi.

Si elencano di seguito le principali infrastrutture, significando che l'elenco non è esaustivo:

- Edifici e arredi
- Attrezzature Hardware
- Sistemi Software
- Automezzi
- Attrezzature e strumenti di misura
- Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione

Opportuni piani di manutenzione assicurano la loro piena funzionalità operativa.

7.1.4 Ambienti di lavoro

Il Comune di Cornate d'Adda garantisce che gli ambienti di lavoro siano adeguati e idonei alle attività svolte sia sotto l'aspetto igienico sanitario sia sotto l'aspetto sociale, psicologico e fisico. E' altresì assicurata la fornitura di idonee attrezzature al personale, la diffusione delle precauzioni da osservare durante l'attività e la definizione delle regole guida sull'utilizzazione di eventuali dispositivi di protezione, con particolare riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente.

7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- Sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- Sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

Il Comune di Cornate d'Adda conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

7.1.6 Conoscenza Organizzativa

La Direzione mette a disposizione della struttura le risorse necessarie a mantenere e sviluppare il livello di conoscenza organizzativa richiesto con particolare riguardo agli aspetti tecnico-qualitativi attinenti i servizi erogati.

Per maggiori dettagli si rimanda alla procedura SGQ-P-10 "Conoscenza Organizzativa".

7.2 Competenze

Il Comune di Cornate d'Adda determina le competenze necessarie per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto e dei servizi.

Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.

Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

L'Ufficio personale conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze.



7.3 Consapevolezza

Al fine di motivare e mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale il Comune di Cornate d'Adda si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza del proprio ruolo e attività e di come tutto ciò contribuisca a conseguire gli obiettivi per la qualità tramite la conoscenza:

- della politica per la Qualità
- degli obiettivi generali e gli obiettivi individuali
- dell'effetto della loro attività sull'intera organizzazione e sull'efficacia del Sistema Qualità
- delle implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

7.4 Comunicazione

Il Comune di Cornate d'Adda ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini di una comunicazione efficace.

E' chiarito, tramite attività di comunicazione interna, gruppi di lavoro, riunioni, ecc.:

- cosa è necessario comunicare
- quando comunicare
- con chi avere comunicazione
- come comunicare.

7.5. Informazioni documentate

Per le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001.2015 è stata predisposta la procedura SGQ-P-04 "Informazioni documentate" a cui si rimanda.

SEZIONE 8 – ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo delle attività

La pianificazione dei processi necessari per l'erogazione dei servizi viene effettuata tramite procedure gestionali e istruzioni operative che definiscono:

- le operazioni da svolgere
- le attività di verifica, monitoraggio e registrazione.

Le procedure e le istruzioni operative sono sottoposte ad aggiornamenti, ogni qualvolta se ne presenti la necessità, valutando la gestione delle modifiche e dei cambiamenti ed agendo di conseguenza.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Il Comune di Cornate d'Adda attua modalità efficaci per comunicare con i propri clienti. Tra queste rientrano:

- comunicazioni/circolari inoltrate o consegnate direttamente agli utenti
- incontri specifici con i cittadini (es. assemblee, comitati di frazione)
- periodico comunale
- affissioni, anche con ausili informatici, in spazi pubblici
- sito web

Particolare attenzione viene posta alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dai cittadini, che sono trattati secondo quanto definito nella procedura "Gestione dei reclami e segnalazioni dei cittadini".

8.2.2 Determinazione dei requisiti prodotti/servizi

I requisiti relativi ai prodotti e servizi forniti e erogati dal Comune di Cornate d'Adda sono definiti dalle procedure, dalle istruzioni operative, dalle schede di servizio/ufficio nel rispetto delle norme di legge e dai regolamenti.

8.2.3 Riesame dei requisiti dei prodotti/servizi

Quando ritenuto opportuno e applicabile i requisiti vengono revisionati al fine di adeguarli alle aspettative del cliente. In tal caso le informazioni documentate sono modificate e ne viene data comunicazione alle persone interessate.



8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti/servizi

I requisiti dei prodotti e dei servizi erogati dal Comune di Cornate d'Adda sono di norma storicamente definiti da norme cogenti.

Per l'erogazione di nuovi prodotti e/o servizi è stata predisposta apposita procedura SGQ-P-05 "Progettazione prodotti e servizi" a cui si rimanda.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Il Comune assicura che i prodotti e i servizi approvvigionati dall'esterno, tramite procedure documentate e secondo le norme di legge, siano conformi ai requisiti specificati e che i fornitori siano correttamente individuati e monitorati.

L'obiettivo è perseguito tramite:

- la selezione e la valutazione dei fornitori
- la predisposizione dei documenti di acquisto secondo procedure definite
- il controllo delle forniture

Maggiori dettagli sono contenuti nella procedura SGQ-P-06 "Valutazione dei fornitori".

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Il Comune di Cornate d'Adda ha predisposto procedure documentate per garantire che le attività di erogazione dei servizi si svolgano in condizioni controllate. Queste procedure comprendono:

- corretta identificazione dei requisiti del servizio e dei risultati da ottenere;
- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività di erogazione del servizio e relativi controlli;
- identificazione del contesto organizzativo e della conoscenza organizzativa;
- l'individuazione e il trattamento di tutte le non conformità emerse, relative alla realizzazione dei servizi.

E' identificato inoltre lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione e tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto/servizio.

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Il Comune di Cornate d'Adda mette in atto attività di monitoraggio, analisi e valutazione allo scopo di:

- Assicurare la conformità dei propri servizi rispetto a quanto concordato con il cliente o richiesto dalle leggi;
- Stimolare l'organizzazione al miglioramento continuo;
- Migliorare l'efficacia dei propri processi.

La valutazione del cliente è la misura finale della qualità del servizio erogato.

I dati relativi all'erogazione del servizio vengono periodicamente elaborati attraverso:

Indicatori di processo

Non conformità

Livello di soddisfazione degli utenti

Livello di servizio dei fornitori

Efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità

Tali analisi possono comportare la definizione di azioni correttive/migliorative nonché la riformulazione di obiettivi e parametri di riferimento e sono sempre riportate nel documento di Riesame di Direzione o altri verbali del SGQ.

9.2 Audit interno

Il Comune di Cornate d'Adda effettua periodicamente degli audit interni quali momenti di controllo, analisi e confronto che possono portare ad iniziative di miglioramento.

Il Responsabile del SGQ ha il compito di controllare che le azioni correttive, scaturite in seguito agli audit, vengano attuate secondo quanto stabilito.

Per l'effettuazione degli audit è stata predisposta apposita procedura SGQ-P-07 "Gestione Audit Interni" a cui si rimanda.

9.3 Riesame di Direzione

Il Riesame della Direzione è effettuato con periodicità annuale allo scopo di assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del SGQ e la capacità del Comune di conseguire gli obiettivi prefissati e la soddisfazione dei clienti.

Per maggiori dettagli si rimanda alla procedura SGQ-P-08 "Riesame".

SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO

Il Comune ha determinato e selezionato le azioni necessarie al fine di perseguire il miglioramento per soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione.

Alcune delle attività individuate sono:

Azioni correttive

Analisi dei reclami e segnalazioni

Analisi dei rischi e delle opportunità

Audit

Incontri del Gruppo Interno di Miglioramento

Indagini conoscitive della soddisfazione dei cittadini

Riesame della Direzione

10.2 Non Conformità ed Azioni Correttive

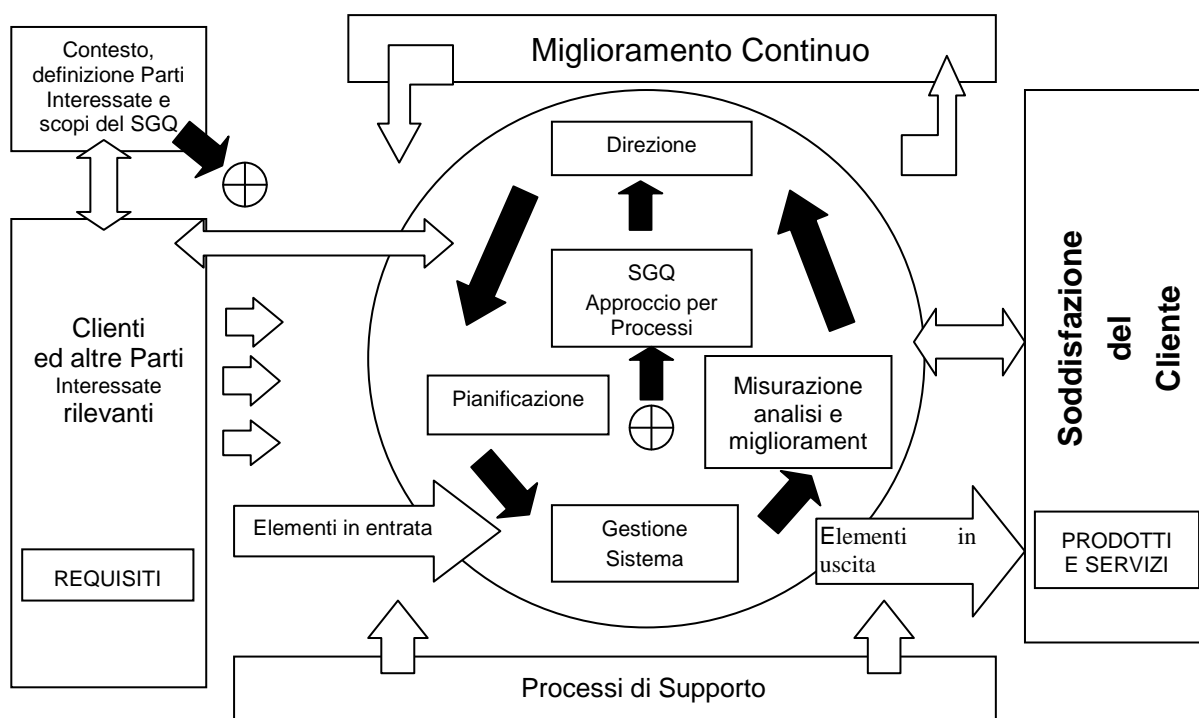
Il Comune di Cornate d'Adda tiene sotto controllo le Non Conformità e si attiva di conseguenza per correggerle ed evitarne il ripetersene.

La gestione delle stesse viene più espressamente dettagliata nella procedura "SGQ-P-09 Gestire le NC e le AC"

10.3 Miglioramento continuo

Al fine di aumentare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, il Comune considera tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni e a tale scopo utilizza come strumenti di persecuzione del miglioramento, la gestione delle azioni correttive e la gestione delle opportunità.

I momenti decisionali per le azioni di miglioramento sono l'incontri del Gruppo Interno di Miglioramento e il Riesame della Direzione. Il mantenimento ed il miglioramento continuo sono definiti dai concetti del ciclo PDCA – Plan-Do-Check-Act con particolare attenzione all'analisi dei rischi quale mezzo di prevenzione.





Il Comune di Cornate d'Adda ha individuato i processi interni e le loro interazioni, secondo quanto definito nello schema seguente:

