



Manuale della qualità	Copia N°
Anno 2014 – Rev. 19 del 12/11/2014	<input type="radio"/> Copia controllata <input type="radio"/> Copia non controllata

Manuale della Qualità

Anagrafe e Stato civile
Formazione del personale
Legge speciale contributi
Patrimonio acquisti, vendite e gestioni
Personale - Affari economici
Prevenzione e Protezione
Gare e Contratti
Tributi
Trasporti Scolastici
Ristorazione Scolastica
Politiche Comunitarie
Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio investimenti
Commercio
Trasporti non di Linea
Assicurazioni
Elettorale e Leva
Sistemi informativi
Ecografico e Toponomastica
Sportello Unico Telecomunicazioni
Settore Gestioni Economali
Gestione Amministrativa Traffico Acqueo
Segreteria Assessori e staff del Sindaco
Gestione Contenziosi e Normativa
Gestione Traffico Acqueo - Gestione Spazi Acquei e Concessioni
Trasporto Pubblico Locale



Manuale della qualità	Indice
Indice e stato di revisione	Revisione n. 19 12/11/2014

INDICE E STATO DI REVISIONE

Capitolo N.	Descrizione	Rev.	Data
0	Introduzione	12	12/11/2014
1	Politica per la qualità	13	12/11/2014
2	Presentazione dei servizi coinvolti	13	12/11/2014
3	Gestione del manuale	12	12/11/2014
4	Sistema di gestione per la qualità	16	12/11/2014
5	Responsabilità della direzione	13	12/11/2014
6	Gestione delle risorse	12	12/11/2014
7	Realizzazione del prodotto	18	12/11/2014
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	15	12/11/2014
9	Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	15	12/11/2014

Revisione	Natura della modifica	
19	Le modifiche riguardano l'aggiornamento e l'integrazione dei testi e la previsione nel Sistema di gestione per la qualità del Servizio <i>Trasporto Pubblico Locale</i> , candidato alla certificazione per l'anno 2014.	
Manuale Preparato da: <i>La Responsabile del SGQ</i>		Verificato e Approvato da: <i>La Dirigente del Settore Controllo Interno e Statistica</i>
12/11/2014	12/11/2014	
CATERINA PEZZO	ALESSIA AMADIO	



Manuale della qualità	Capitolo 0
Introduzione	Revisione n. 12 del 12/11/2014

INTRODUZIONE

1. GENERALITÀ

Il Manuale della qualità dei Servizi:

- Tributi - CIMP e COSAP
- Legge speciale contributi
- Formazione del personale
- Personale - Affari economici
- Patrimonio - Acquisti vendite e gestioni
- Anagrafe e Stato Civile
- Prevenzione e Protezione
- Ristorazione Scolastica
- Politiche Comunitarie
- Gare e Contratti
- Trasporti Scolastici
- Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio investimenti
- Assicurazioni
- Commercio
- Trasporti non di linea
- Elettorale e Leva militare
- Sistemi Informativi
- Ecografico e Toponomastica
- Sportello Unico Telecomunicazioni
- Settore Gestioni Economali
- Gestione amministrativa Traffico Acqueo
- Segreteria Assessori e staff del Sindaco
- Gestione Contenziosi e Normativa
- Gestione Traffico Acqueo - Gestione Spazi Acquei e Concessioni
- Trasporto Pubblico Locale

del COMUNE DI VENEZIA, (di seguito indicati anche come “Servizi coinvolti”) costituisce il fondamento del Sistema di gestione per la qualità dei Servizi stessi.

Ad esso fanno riferimento i documenti (Procedure gestionali e Istruzioni operative) che descrivono le modalità gestionali ed operative del Sistema di gestione per la qualità.

Il Manuale della qualità descrive come la politica e gli obiettivi della qualità dei Servizi coinvolti vengono perseguiti e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, i Servizi coinvolti si impegnano costantemente per il miglioramento continuo dei propri prodotti/servizi al fine di soddisfare le richieste dei clienti.

Il Manuale della qualità comprende:

- i capitoli introduttivi (dal primo al secondo) di carattere generale, che illustrano i Servizi coinvolti e la loro politica per la qualità,
- il terzo capitolo che presenta le modalità di gestione del presente manuale,
- alcuni capitoli (dal quarto all'ottavo) che illustrano l'attuazione della norma UNI EN ISO 9001:2008, attraverso la descrizione dell'organizzazione e dei processi dei Servizi coinvolti,
- il capitolo conclusivo (il nono) che evidenzia i riferimenti del Sistema di gestione per la qualità alle prescrizioni normative e le procedure del sistema stesso.



Manuale della qualità	Capitolo 0
Introduzione	Revisione n. 12 del 12/11/2014

In sintesi il presente Manuale della qualità costituisce:

- la guida del personale dei Servizi coinvolti per lo svolgimento delle attività che hanno influenza sulla qualità;
- lo strumento più immediato a disposizione dei portatori di interesse (cittadini, imprese, associazioni, altri enti locali, politici, organismi di certificazione ecc..) per comprendere l'organizzazione, i processi, gli intenti e gli impegni per la qualità dei servizi coinvolti.

La responsabilità della preparazione e dell'aggiornamento del Manuale della qualità è affidata al Responsabile del Servizio Qualità Processi e Servizi. La verifica e l'approvazione del Manuale della qualità sono affidate al Dirigente del Settore Controllo Interno e Statistica della Direzione Programmazione e Controllo.



Manuale della qualità	Capitolo 1
Politica per la qualità	Revisione n. 13 del 12/11/2014

POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità dei Servizi coinvolti, per l'anno in corso, è espressa nel manifesto della qualità, voluto e firmato dalla Direzione e affisso negli uffici, in modo tale che la politica stessa sia diffusa e compresa a tutti i livelli.

Il manifesto della qualità enuncia le motivazioni che hanno indotto i Servizi coinvolti a scegliere la qualità, illustrando il ruolo preminente delle risorse umane nella realizzazione degli obiettivi che si intendono raggiungere.

Il Comune di Venezia intende garantire una migliore qualità della vita urbana, assicurare la competitività alla base economica della città, facilitare il dialogo e la discussione con i cittadini e rimuovere i vincoli strutturali che frenano lo sviluppo.

A tal fine il Comune di Venezia, partendo dall'impegno dei Servizi coinvolti:

Tributi CIMP COSAP, Formazione del Personale, Legge Speciale Contributi, Personale - Affari economici, Patrimonio - Acquisti, vendite e gestioni, Anagrafe e Stato Civile, Prevenzione e Protezione, Ristorazione Scolastica, Politiche Comunitarie, Gare e Contratti, Trasporti Scolastici, Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio Investimenti, Assicurazioni, Commercio, Trasporti non di linea, Elettorale e Leva militare, Sistemi Informativi, Ecografico e Toponomastica, Sportello Unico Telecomunicazioni, Settore Gestioni Economiche, Gestione amministrativa Traffico Acqueo, Segreteria Assessori e staff del Sindaco, Gestione Contenziosi e Normativa, Gestione Traffico Acqueo - Gestione Spazi Acquei e Concessioni

intende assicurare le seguenti condizioni:

Il Sistema Qualità come base per il miglioramento

Pianificare, sviluppare, gestire e migliorare un Sistema Qualità conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008*, nell'ambito dei servizi offerti. Le norme aiutano a produrre meglio e più economicamente, garantiscono la qualità, la sicurezza e la tutela ambientale dei processi, dei prodotti e dei servizi.

Il cliente al primo posto

- Grande attenzione verso i clienti/cittadini per capire le loro esigenze e soddisfare al meglio i loro bisogni, nel rispetto della *privacy*
- Instaurare una efficace comunicazione
- Garantire la semplificazione e la trasparenza delle procedure

Le persone al centro dell'organizzazione

Grande attenzione alle risorse umane, per migliorare continuamente, anche attraverso una adeguata attività formativa, le loro capacità professionali sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici, sia per quelli umani.

La cura del territorio

- Garanzia di equità nell'assegnazione di risorse per favorire il rilancio del vivere a Venezia
- Garanzia del rispetto delle regole per un ordinato ed efficace uso degli spazi urbani

Il Sindaco
Giorgio Orsoni

Il Direttore Generale
Marco Agostini

*Norme volontarie internazionali (ISO: international organisation for standardisation) "armonizzate" a livello comunitario dal CEN (Comité Européen de Normalisation) e recepite in Italia dall'Ente UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione).



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI COINVOLTI

Vengono di seguito presentati i Servizi coinvolti, con indicazione della denominazione attribuita in fase di prima certificazione, elencati in ordine di anno di emissione del certificato di conformità alla UNI EN ISO 9001.

LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI - ANNO 2002

Tra le finalità della legislazione Speciale per Venezia assume fondamentale rilevanza quel segmento della rivitalizzazione socio-economica che non può prescindere dalla dinamica della residenza in città. La complessa problematica legata alla necessità di una presenza residenziale della popolazione coinvolge e connota l'azione programmatica del Comune, il quale, attraverso l'articolazione di vari interventi su più piani, si pone l'obiettivo di assicurare una soglia fisiologica di residenti sotto la quale ogni tentativo di salvaguardia della città verrebbe drammaticamente vanificato.

In questo contesto è importante sottolineare l'intervento da parte dello Stato che fino al 2009 ha annualmente destinato risorse finanziarie per favorire la residenzialità nell'area del Comune di Venezia che per sua natura è soggetta a problematiche specifiche (Legge n. 798 del 29 novembre 1989, art. 6, lett. c, e art. 11). A partire dalla seconda metà dei anni 2000, infatti, l'entità dei finanziamenti statali si è talmente contratta da non permettere all'Amministrazione Comunale l'approvazione di nuovi bandi con cadenza annuale perché le scarse risorse sono state destinate principalmente al finanziamento della manutenzione e salvaguardia della città storica.

Il Servizio Legge Speciale Contributi gestisce l'erogazione dei contributi dei diversi bandi banditi nel passato che hanno riguardato:

- l'assegnazione di contributi per gli interventi di restauro e risanamento conservativo del patrimonio immobiliare privato. Il bando è permanente e si rinvia ad esso per ulteriori specifiche. I contributi possono essere assegnati in Conto capitale se relativi a parti comuni, interne/esterne, dell'edificio, o in Conto interessi, se relativi a singoli appartamenti;
- l'assegnazione di contributi per interventi in difesa dalle acque alte in unità immobiliari private destinate alla residenza situate al piano terra;
- l'assegnazione di contributi per il restauro e il risanamento conservativo di immobili adibiti a piccola e media impresa industriale o artigianale;
- l'assegnazione di contributi per l'acquisto della prima casa (abitazione) nel centro storico o nelle isole del Comune di Venezia. Queste domande possono essere inserite in Fascia A, se relative a giovani coppie di età inferiore a 40 anni, o in Fascia B come fascia residuale.

TRIBUTI CIMP COSAP – ANNO 2002

Il Servizio Tributi del Comune di Venezia assicura l'applicazione delle normative di legge e regolamentari con riferimento ai canoni occupazione spazi e aree pubbliche (COSAP) e installazione impianti pubblicitari (CIMP).

In tale ambito il Servizio:

- rilascia l'attestazione relativa all'installazione di mezzi pubblicitari temporanei, quali ad esempio locandine, cartelli, volantaggio ecc., e riscuote il relativo canone;
- rilascia le concessioni di spazi ed aree pubbliche permanenti relative a passi carrai (solo per Mestre) e temporanee relative a lavori edili, richieste da privati cittadini, e riscuote il relativo canone;
- effettua il calcolo e riscuote i canoni CIMP e COSAP relativamente alle pratiche di pubblicità, sia permanente che temporanea, nonché a quelle di occupazione, sia permanente che temporanea, di competenza di altri Settori;
- predispone ed aggiorna i regolamenti comunali per l'applicazione del COSAP e del CIMP secondo le leggi vigenti;
- assicura, in collaborazione con la Direzione Polizia Municipale, il rispetto degli obblighi previsti dall'atto di concessione o autorizzazione, con conseguente contrasto dell'abusivismo in materia di occupazione del suolo e di installazioni pubblicitarie;



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- riscuote annualmente i canoni COSAP e CIMP nei confronti dei contribuenti muniti di regolare autorizzazione o concessione permanente, recupera i predetti canoni sia nel caso di omesso o parziale versamento sia nel caso di installazioni pubblicitarie e/o occupazioni totalmente abusive, procede ove dovuto alla riscossione coattiva dei canoni non versati;
- cura l'attuazione delle agevolazioni o esenzioni dai canoni concesse dalla Giunta Comunale a determinate categorie economiche o a singoli soggetti;
- assicura una costante attenzione al "cittadino contribuente" al quale fornisce informazioni aggiornate e puntuali, fornisce inoltre strumenti per agevolarlo nell'esercizio dei propri adempimenti quali, ad esempio, opuscoli e guide, nonché i servizi del sito internet del Comune;
- assicura un costante rapporto con le associazioni di categoria e gli ordini professionali, i CAF, ed altri enti/associazioni per informarli delle novità annuali e delle eventuali procedure adottate in tema di CIMP e COSAP;

FORMAZIONE DEL PERSONALE - ANNO 2002

L'attività svolta dal Servizio Formazione del Personale è suddivisa in diverse aree, di seguito elencate:

- l'area della gestione dei corsi di formazione supporta e contribuisce alla crescita professionale delle risorse umane del Comune di Venezia, al fine di permettere ai dipendenti di svolgere al meglio il loro lavoro, tenendo presente anche le loro particolari esigenze professionali. L'attività è realizzata sia con l'utilizzo di fonti esterne (società specializzate, ditte, docenti ed esperti, ecc.), in quanto spesso è richiesto un aggiornamento specialistico, supportato da momenti di confronto con altre realtà pubbliche, che con fonti interne - docenti interni - per i quali è stato istituito apposito Albo. Il Piano pluriennale ed annuale della formazione è lo strumento attraverso cui vengono concretizzate le linee strategiche affidate alla Formazione. Il piano si traduce anche in un valido strumento di supporto per l'Ente nei processi di cambiamento e di riorganizzazione;
- l'area relativa alla gestione dei permessi studio (150 ore), la cui attività mira a favorire l'accrescimento culturale e professionale dei dipendenti. Al servizio compete la predisposizione della circolare annuale che norma la fruizione dei permessi, la raccolta delle richieste, il controllo del numero massimo dei permessi da concedere (3% del personale) ed il successivo rilascio delle autorizzazioni;
- l'area relativa alla gestione delle sale di formazione, con la quale si garantisce ai diversi attori della formazione (docenti e discenti) un setting adeguato, con strumentazione funzionale e tecnologicamente avanzata, al fine di creare un clima favorevole all'apprendimento.

PERSONALE - AFFARI ECONOMICI - ANNO 2004

Il Servizio, inserito nella Direzione Risorse Umane, che fornisce il supporto formativo, organizzativo e tecnologico e cura la gestione amministrativa delle risorse umane per tutta l'Amministrazione, si occupa del calcolo e della liquidazione delle competenze mensili, sia per il personale a tempo indeterminato, sia per il personale a tempo determinato, nell'ambito della normativa nazionale vigente, dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (C.C.N.L.) e degli accordi di contrattazione decentrata (C.C.D.I.).

Si occupa, inoltre, dell'emissione di tutte le dichiarazioni e certificazioni richieste dal personale dipendente, sia esso a tempo indeterminato sia a tempo determinato.

PATRIMONIO – ACQUISTI, VENDITE E GESTIONI - ANNO 2004

Il Servizio Patrimonio – Acquisti, Vendite e Gestioni - gestisce a fini sociali e/o reddituali il patrimonio comunale nel rispetto dei principi di economicità, di gestione, di efficienza, di produttività, di redditività e di razionalizzazione delle risorse. In particolare:

- attua strategie di sviluppo, valorizzazione e privatizzazione del patrimonio immobiliare del Comune di Venezia anche attraverso percorsi innovativi in project financing;
- tiene i rapporti con soggetti (enti, associazioni, società, privati) locatari e/o concessionari di immobili di proprietà del Comune;
- aggiorna l'inventario dei beni immobili del Comune di Venezia, assegnando gli spazi e curando la gestione logistica degli stabili comunali.



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

ANAGRAFE E STATO CIVILE - ANNO 2004

Nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità, il Servizio di Anagrafe e Stato Civile è organizzato nelle n. 2 unità organizzative denominate rispettivamente *Servizio Anagrafe* e *Servizio Stato Civile*.

1) SERVIZIO ANAGRAFE

Il Servizio Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza;
- tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.);

E' compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, i documenti di identità personale per i minori, autenticare le firme, legalizzare le foto.

Le principali norme che disciplinano il Servizio Anagrafe sono:

- La Legge 24 dicembre 1954 "Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente";
- Il DPR 30 maggio 1989 n°223 "Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente".

2) SERVIZIO STATO CIVILE

Il Servizio Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile devono rispettare quanto previsto dalla legge o, eventualmente dal Ministero dell'interno e fanno fede fino a querela di falso.

Le principali norme che disciplinano il Servizio Stato Civile sono:

- Il Codice Civile (libro primo)
- Il DPR 30 novembre 2000 n°396
- Alcuni articoli del RD 9 luglio 1939 n°123

PREVENZIONE E PROTEZIONE - ANNO 2005

Il Servizio Prevenzione e Protezione, il cui responsabile deve essere designato dal datore di lavoro in applicazione al D. Lgs 81/2008, collabora con il datore di lavoro e provvede a: individuare i fattori di rischio, valutare i rischi, individuare le misure per la sicurezza, elaborare le misure preventive, elaborare le procedure di sicurezza, proporre i programmi di informazione e formazione.

L'attività svolta dal Servizio è suddivisa in diverse aree:

- elaborazione e realizzazione degli interventi informativi e formativi al fine di costituire le squadre di addetti alla gestione emergenza, di formare, secondo i contenuti e criteri di cui all'Accordo Stato Regioni del 21.12.11, i lavoratori sulle corrette procedure e comportamenti di sicurezza anche in relazione alle specifiche mansioni, al fine di ridurre i dati infortunistici,. Realizzazione interventi specifici per datori di lavoro e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Il Piano Formativo Sicurezza è elaborato annualmente sulla base dell'analisi del fabbisogno formativo e della valutazione rischi attività lavorative;
- gestione e coordinamento delle attività di tutela sanitaria in collaborazione con i medici competenti dell'Amministrazione: definizione dei protocolli sanitari e loro applicazione, gestione ambulatorio di medicina del lavoro;
- analisi ed elaborazione dati sugli infortuni sul lavoro, con verifica delle cause e quindi individuazione di misure di prevenzione;
- valutazione rischi attività lavorativa per le diverse mansioni svolte e per le lavoratrici in stato di gravidanza, definizione delle misure di prevenzione e protezione, individuazione, acquisto e fornitura di dispositivi di protezione individuale e di strumentazioni di sicurezza;
- elaborazione del documento di valutazione dei rischi: individuazione e quantificazione dei rischi lavorativi e incendio, individuazione delle misure e procedure per ridurre i rischi, elaborazione dei progetti di segnaletica di sicurezza, predisposizione dei piani di gestione emergenza ed effettuazione esercitazioni antincendio;
- valutazione della conformità alla normativa di sicurezza e antincendio su progetti per nuove sedi, con particolare riferimento alle postazioni di lavoro;
- coordinamento delle attività per la valutazione del rischio stress lavoro – correlato;



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- gestione dell'appalto per piccoli interventi di messa a norma dei luoghi di lavoro (segnaletica di sicurezza, tende tipo veneziana, strisce antidrucciolo, ecc.);
- collaborazione e consulenza ai dirigenti committenti per l'applicazione dell'art. 26 del D. Lgs 81/2008 obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di forniture di appalti per forniture, predisposizione della procedura e modelli per l'elaborazione del DUVRI;
- gestione archivio informatico della sicurezza;
- gestione rapporti con i soggetti preposti all'attività di controllo e sorveglianza (SPISAL – VV.F.);
- attività di informazione anche mediante la gestione ed aggiornamento del sito del SPP in Altana.

POLITICHE COMUNITARIE - ANNO 2006

Il Servizio Politiche Comunitarie è la struttura operativa che, all'interno del Comune di Venezia, si occupa della progettazione e gestione, in collaborazione con le altre Direzioni coinvolte, di progetti cofinanziati da fondi comunitari.

Tramite la progettazione europea, il Servizio Politiche Comunitarie intende supportare l'Amministrazione comunale nel:

- potenziare la partecipazione ai programmi europei e reperire nuove fonti di finanziamento a favore dello sviluppo sostenibile del territorio comunale;
- favorire forme di collaborazione e partenariato con altri enti e istituzioni a livello locale, nazionale e transnazionale;
- promuovere l'innovazione della pubblica amministrazione e supportare lo sviluppo economico, la sostenibilità ambientale e l'inclusione sociale;
- creare reti e collaborazioni con altre città europee.

RISTORAZIONE SCOLASTICA - ANNO 2006

Il Servizio Ristorazione Scolastica garantisce il pasto a tutti i bambini e agli insegnanti delle scuole dell'infanzia comunali e statali nonché alle scuole primarie e secondarie statali che svolgono attività didattica anche in orario pomeridiano.

Il Servizio è inserito in modo funzionale nelle attività socio-educative della scuola e attua le proprie scelte anche al fine di promuovere una corretta educazione alimentare.

Il Servizio garantisce il controllo sulla salubrità dei pasti e un monitoraggio costante al fine del miglioramento della qualità del cibo e del servizio nel suo complesso con il concorso di tutte le parti interessate (famiglie, istituzioni scolastiche, consulta per la scuola, comitati mensa, l'azienda ULSS 12 Veneziana e Ames Spa).

Il personale del servizio si occupa, in particolare, di:

- accoglimento richieste e programmazione del servizio;
- elaborazione menu stagionali e diete speciali per intolleranze/allergie;
- rapporti con le istituzioni scolastiche e i comitati mensa;
- controllo sul servizio erogato;
- monitoraggio gradimento dei pasti erogati;
- collaborazione con l'ULSS 12 Veneziana per il controllo qualità del servizio.

TRASPORTI SCOLASTICI - ANNO 2006

Il Servizio Trasporti Scolastici consiste nella predisposizione di servizi di trasporto collettivo a favore di bambini della scuola dell'infanzia pubblica e dell'obbligo nonché di trasporto individuale riservato ai bambini diversamente abili. Lo scopo di tale servizio è di facilitare e favorire l'accesso e la frequenza al sistema scolastico mediante percorsi che devono coprire il tragitto verso scuola e ritorno individuando, per i trasporti collettivi, dei punti di ritrovo mentre per gli alunni in condizioni particolari di non autosufficienza è garantito il prelievo direttamente alle abitazioni.

Il personale del servizio si occupa, in particolare, di:

- distribuzione delle domande di iscrizione al servizio alle famiglie e alle scuole;
- studio e verifica dell'esistenza del diritto alla fruizione del servizio;
- studio delle tratte di percorrenza dei mezzi;
- verifica e ispezione dei mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio;
- organizzazione uscite didattiche;



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- gestione del servizio dedicato all'utenza diversamente abile;
- monitoraggio del servizio erogato attraverso rilevazioni di soddisfazione dell'utenza.

GARE E CONTRATTI - ANNO 2006

Il Servizio Gare e Contratti si occupa di tutte le gare e i contratti stipulati dall'Amministrazione in particolare:

- cura l'espletamento di tutte le gare d'appalto per conto di tutte le Direzioni, in materia di lavori (progetti di realizzazione, ristrutturazione e manutenzione), forniture (acquisto di beni, attrezzature, ecc., con appalti ad evidenza pubblica, ad esclusione degli acquisti economici) e servizi, sulla base dei progetti e dei capitolati approvati a cura delle Direzioni interessate;
- cura la stipulazione dei contratti di ogni genere per conto delle Direzioni competenti (inclusi i contratti di servizio e quelli relativi a convenzioni e concessioni);
- svolge le attività conseguenti alla stipulazione dei contratti (registrazione, tenuta del repertorio, ecc.) secondo la normativa vigente.

LEGGE SPECIALE SALVAGUARDIA E MONITORAGGIO INVESTIMENTI - ANNO 2008

Nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità, il Servizio di Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio Investimenti, è organizzato nelle n. 2 unità organizzative denominate rispettivamente *Interventi di Salvaguardia* e *Monitoraggio Investimenti*.

1) INTERVENTI DI SALVAGUARDIA

Il Servizio Interventi di Salvaguardia, è soggetto agente di amministrazione, nell'ambito delle competenze assegnate, alla civica amministrazione, dalla legislazione speciale per Venezia. Assicura i collegamenti amministrativi tra il Comune e le altre amministrazioni titolari di competenze in tema di salvaguardia. In particolare, il Servizio esercita una funzione di coordinamento e monitoraggio su tutti gli interventi progettati ed eseguiti da Insula S.p.A. rivolti alla manutenzione urbana di Venezia ed a quelli conseguenti agli interventi integrati di Burano e Pellestrina – San Piero in Volta, dove la società è soggetto attuatore, di accordi di programma. Tra le funzioni di coordinamento e monitoraggio sull'attività di Insula S.p.A., compete al servizio l'attività liquidatoria e di pagamento, nei confronti della società.

Con riferimento alla legge regionale 20 agosto 1987 n. 44, che prevede che una percentuale variabile degli oneri di urbanizzazione introitati dal Comune sia destinata al restauro degli edifici di culto, appartenenti alle confessioni religiose. Il Servizio predispone gli atti necessari per l'erogazione di tali contributi, approvati con deliberazione dal consiglio comunale.

2) MONITORAGGIO INVESTIMENTI

Il Servizio Monitoraggio e Investimenti, in particolare, si occupa di:

- programmazione, controllo e monitoraggio degli investimenti finanziati con fondi della legge speciale per Venezia;
- istruttoria e redazione dello stato di avanzamento del programma degli investimenti;
- rendicontazione sullo stato di attuazione delle attività svolte a fronte dei finanziamenti ottenuti per la salvaguardia di Venezia;
- coordinamento con le Direzioni e le Società partecipate, assegnatarie delle opere finanziate con i fondi della legge speciale, per la gestione finanziaria degli interventi (mutui e trasferimenti diretti da parte dello Stato);
- attività amministrative e contabili di Direzione, gestione budget salario accessorio;
- monitoraggio della spesa.

ASSICURAZIONI - ANNO 2008

Il Servizio Assicurazioni si occupa della gestione della posizione assicurativa del Comune di Venezia nei confronti dei cittadini e dei dipendenti. A tal fine effettua:

- l'analisi e l'approfondimento delle tipologie di rischio da assicurare;
- ricerche di mercato per approfondimento delle condizioni di polizza e reperimento delle garanzie;
- l'elaborazione e studio dei capitolati d'oneri di appalto dei vari servizi assicurativi;
- l'analisi comparativa di casi e situazioni analoghe presso altri enti in tema di assicurazioni;



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- l'aggiornamento legislativo e/o professionale;
- l'istruttoria d'ufficio sui sinistri denunciati che comprende:
 1. la disamina dei fatti oggetto di reclamo e di reperimento notizie presso gli istanti, gli uffici di competenza e le Società di Servizio del Comune;
 2. l'esame contestuale dell'evento con i periti delle compagnie di assicurazioni al fine della corretta perizia e successiva trattativa con il liquidatore;
- la gestione dei contratti in corso (Incendio, furto, infortuni, Responsabilità Civile verso terzi, Responsabilità Civile autoveicoli e Auto Rischi Diversi, infortuni conducenti e Rischi Diversi auto propria, Responsabilità Civile patrimoniale, garanzia All Risk ecc...) e delle polizze di coperture temporanee (per specifiche esigenze e per periodi limitati di tempo);
- la verifica delle appendici ai contratti e di regolazione premio;
- la gestione amministrativa delle pratiche per danni patrimoniali subiti dall'Amministrazione per responsabilità di terzi ai fini dell'ottenimento del relativo risarcimento (Recupero danni da terzi);
- la liquidazioni delle fatture per danni in RC auto e Auto Rischi Diversi.

COMMERCIO- ANNO 2008

Il Settore Commercio è la struttura mediante la quale viene assicurata l'unicità di conduzione e la semplificazione di tutti i procedimenti afferenti gli impianti produttivi di beni e servizi ed opera quale centro di impulso per lo sviluppo economico del territorio di pertinenza.

Il Settore Commercio:

- si occupa della promozione del territorio sul quale opera, evidenziando, in particolare, le potenzialità economico - produttive in ambito comunale ed intercomunale, anche attraverso seminari e corsi formativi inerenti alle tematiche relative allo sviluppo sostenibile, in modo diretto o in collaborazione con altri Enti e/o associazioni;
- è responsabile della gestione del procedimento unico in materia di insediamenti e trasformazione di attività produttive, nonché di tutti i procedimenti, anche semplici, relativi alle stesse materie;
- garantisce a tutti gli interessati l'accesso al proprio archivio informatico e svolge attività di natura informativa, promozionale e più in generale di orientamento e consulenza alle imprese ed all'utenza in genere;
- fornisce informazioni, anche in via telematica, concernenti alle procedure necessarie per l'insediamento di attività commerciali ed artigianali;
- costituisce anche il punto di collegamento con le altre strutture tecniche e amministrative dell'Amministrazione Comunale, le stesse si devono rapportare ad esso per tutte le procedure finalizzate al rilascio dei provvedimenti autorizzativi.

Per garantire uniformità di indirizzo all'azione dell'Amministrazione Comunale e il rispetto dei termini prescritti dalla normativa vigente, il Dirigente Responsabile del Settore Commercio può emanare apposite direttive e disporre la costituzione di gruppi di lavoro per la risoluzione delle problematiche procedurali e organizzative ostative al buon funzionamento dello Sportello Unico per le Attività Produttive.

Il Settore Commercio esercita anche il potere di impulso nei confronti degli altri uffici e delle altre amministrazioni eventualmente coinvolte nel procedimento al fine di ottenere il rilascio dei pareri necessari.

ELETTORALE E LEVA MILITARE – ANNO 2008

Nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità, il Servizio Elettorale e Leva Militare è organizzato nelle n. 2 unità organizzative denominate rispettivamente *Elettorale* e *Leva Militare*.

1) ELETTORALE

Il Servizio Elettorale:

- si occupa dell'aggiornamento delle liste elettorali attraverso le comunicazioni delle variazioni anagrafiche, di stato civile e dell'autorità giudiziaria riguardanti i residenti nel Comune garantendo il diritto a tutti i cittadini che hanno raggiunto la maggiore età di votare attraverso la consegna e l'aggiornamento, in caso di variazione dei dati, della tessera elettorale;
- annualmente provvede all'aggiornamento dell'Albo degli scrutatori e, per conto della Corte d'Appello, dei Presidenti di Seggio. Con cadenza biennale provvede, inoltre, all'aggiornamento dell'Albo dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello;



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- garantisce il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di consultazione elettorale;
- certifica il requisito di elettorato passivo per uso candidatura alle cariche elettive, permettendo ai movimenti politici di presentarsi con i loro candidati in qualsiasi competizione elettorale;
- certifica la validità delle firme apposte nelle proposte di legge di iniziativa popolare o nelle richieste di referendum;
- rilascia in copia liste elettorali che possono esse consultate per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso, previo pagamento dei costi di rimborso spese e diritto di visura stabiliti con un provvedimento della Giunta Comunale.

2) LEVA MILITARE

Il Servizio Leva Militare:

- provvede a formare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo;
- assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

TRASPORTI NON DI LINEA - ANNO 2009

Il Servizio Trasporti non di linea regola e controlla gli autoservizi pubblici terrestri non di linea, ossia servizio taxi da piazza, noleggio autovettura con conducente, servizi non di linea atipici e commerciali; autorizza e collauda gli impianti stradali e privati di distribuzione di carburanti; controlla le segnalazioni certificate di inizio attività di parcheggi, autorimesse e noleggio senza conducente.

SISTEMI INFORMATIVI - ANNO 2009

Il Servizio Sistemi Informativi, grazie alla stretta collaborazione con la Società Veneziana Informatica e Sistemi - Venis S.p.A., si occupa:

- della pianificazione e del coordinamento della progettazione dei servizi IT dell'Amministrazione comunale (architettura di rete, cloud computing, virtualizzazione dei server e dei client);
- della definizione degli standard tecnici per i sistemi hardware e software;
- del supporto alle Direzioni nel processo di scelta degli applicativi (make or buy);
- del coordinamento dei sistemi per la sicurezza informatica e la conservazione dei dati;
- del controllo del processo per la generazione credenziali comunali (accesso rete, intranet comunale, servizio di posta elettronica e applicativi), e per gli esterni (es. per portale);
- del coordinamento dei servizi e la progettazione degli strumenti tecnologici per la comunicazione (flussi documentali e posta elettronica del Comune e firme digitali);
- dello studio e dello sviluppo delle attività di implementazione dell' "Agenda Digitale" presso il Comune.

SPORTELLO UNICO TELECOMUNICAZIONI - ANNO 2010

Il Servizio Sportello Unico Telecomunicazioni opera affinché Venezia sia una città tecnologica, attraverso la realizzazione di infrastrutture e servizi per la città basata su soluzioni a banda larga e wireless.

Si occupa inoltre della conduzione, manutenzione e sviluppo dei sistemi di telecomunicazione di competenza comunali (nelle diverse sedi, nelle scuole del territorio, presso gli Uffici Giudiziari e altre di competenza) che vengono svolti in sinergia tra la Società Veneziana Informatica e Sistemi (Venis S.p.A.) e il S.U.T.

ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA - ANNO 2010

Il Servizio Ecografico e Toponomastica:

- cura la compilazione e l'aggiornamento dello stradario dell'intero territorio comunale (assegnazione di numerazione civica e di toponomastica stradale, e aggiornamento cartografico), secondo le indicazioni fornite dall'Istituto Nazionale di Statistica di concerto con il Ministero degli Interni;
- provvede all'istruttoria per l'assegnazione dell'onomastica stradale alle aree di circolazione.



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

GESTIONE AMMINISTRATIVA TRAFFICO ACQUEO - ANNO 2011

Il Servizio Gestione Amministrativa Traffico Acqueo:

- istruisce e rilascia licenze e/o autorizzazioni per trasporti non di linea acquei che svolgono il trasporto, collettivo od individuale, di persone con funzione complementare ed integrativa rispetto al trasporto pubblico di linea;
- rilascia contrassegni e badge per unità adibite al trasporto in conto proprio o in uso privato, di cose o persone.

SETTORE GESTIONI ECONOMICHE - ANNO 2011

Il Settore Gestioni Economiche cura la fornitura di materiale d'ufficio, la fornitura di buoni pasto ai dipendenti, la gestione della cassa economica, l'inventario dei beni mobili, la gestione degli oggetti rinvenuti e i servizi logistici. Tali attività vengono esercitate nei confronti di tutti gli uffici comunali e, per quanto riguarda i servizi logistici, anche a favore degli uffici giudiziari.

Il Nucleo Valutazione Acquisti gestisce le richieste di materiale d'ufficio inoltrate dai diversi uffici comunali e la consegna del materiale agli stessi uffici.

Il Settore cura l'approvvigionamento e la consegna dei ticket spettanti ai dipendenti comunali.

La gestione della cassa economica si estrinseca in una serie di procedure, tra cui, in particolare, la gestione annuale del fondo di anticipazione per minute spese, la gestione delle anticipazioni per trasferte ai dipendenti comunali, le anticipazioni e le rendicontazioni a valere sui fondi scorta delle diverse Direzioni.

La gestione dell'inventario dei beni mobili comunali include l'inserimento dei beni nell'inventario, la rilevazione del loro trasferimento da un ufficio ad un altro, della loro alienazione o radiazione nonché la tenuta del libro inventari per la parte relativa ai beni mobili.

L'Ufficio Oggetti Rinvenuti cura la raccolta, la catalogazione, la pubblicazione sul sito internet del Comune degli oggetti rinvenuti nel territorio allo scopo di rintracciarne il proprietario. Provvede inoltre alla riconsegna degli oggetti al proprietario o al ritrovatore ai sensi della normativa del codice civile.

I servizi logistici curano principalmente la movimentazione di mobili ed altri materiali relativi agli uffici comunali e giudiziari.

SEGRETARIA ASSESSORI E STAFF DEL SINDACO - ANNO 2012

La Segretaria supporta i vertici della struttura per la quale lavora nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo sia esecutivo.

Compiti di supporto generale:

- organizzare e gestire l'agenda, gestire e archiviare la corrispondenza e filtrare le comunicazioni in ingresso e in uscita, organizzare riunioni, redigere verbali, scrivere rapporti, redigere lettere e comunicazioni e gestire il flusso informativo verso altre funzioni aziendali o verso l'esterno, gestire gli archivi informativi (privacy, procedure, documenti interni), diffondere procedure, regolamentazioni e prassi aziendali.

Compiti di carattere funzionale:

- supportare nella pianificazione e nell'organizzazione logistica di eventi, nella redazione di testi di carattere istituzionale (discorsi, comunicati stampa, ecc.), nonché nel reperimento di risorse specialistiche.

In ambito amministrativo la Segretaria supporta la direzione nella gestione dei rapporti con l'Amministratore.

GESTIONE TRAFFICO ACQUEO - GESTIONE SPAZI ACQUEI E CONCESSIONI - ANNO 2013

Il Servizio Traffico Acqueo - Gestione Spazi Acquei e Concessioni:

- applica gli strumenti di pianificazione delle occupazioni di spazio e specchio acqueo nelle acque comunali, rii e canali a traffico esclusivamente urbano interni al centro storico di Venezia e Isole (ZTL-ICS), in coordinamento con gli strumenti di regolamentazione del traffico acqueo e della navigazione emanando le relative ordinanze;
- cura la gestione della mobilità acqueo e lo sviluppo per una mobilità sostenibile attraverso i rapporti con l'Ufficio Eba e coordina istituzioni e categorie economiche nelle riunioni di servizio sulle problematiche inerenti la circolazione e il traffico acqueo;
- esprime i pareri per quanto di competenza sulla viabilità e il Traffico Acqueo in sede di Conferenza dei Servizi all'Edilizia Privata;



Manuale della qualità	Capitolo 2
Presentazione dei servizi coinvolti	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- svolge attività di gestione e controllo delle concessioni rilasciate nei rii di competenza comunale, di valutazione delle istanze di nuova occupazione di spazi e specchi acquei, di esposti e di variazione o rinuncia di concessioni esistenti con predisposizione degli atti conseguenti.
- svolge attività di gestione delle graduatorie approvate a seguito di bando pubblico per l'assegnazione di spazi acquei, verifica gli spazi acquei da inserire nella disponibilità di scelta dei partecipanti al bando, verifica le caratteristiche personali dei partecipanti e le unità nautiche, notifica gli atti durante il procedimento e predispone gli atti finali. Collabora in rete mediante IKW-SMA con la Polizia Municipale e la Direzione Finanza e Bilancio - Settore Gestione COSAP per le relative competenze riguardanti le concessioni.
- svolge attività di istruttoria dei permessi di transito e sosta, rilascio on-line dei permessi di transito giornalieri, in deroga alla normativa vigente, nei rii e canali della Zona a Traffico Limitato Interna al Centro Storico (ZTL-ICS), con monitoraggio e controllo mediante il sistema ARGOS e GPS del rispetto delle deroghe rilasciate in modalità web on line.

GESTIONE CONTENZIOSI E NORMATIVA - ANNO 2013

Il Servizio Contenziosi e Normativa:

- svolge funzioni di consulenza e gestione dei contenziosi e dei ricorsi amministrativi;
- segue gli aggiornamenti regolamentari;
- sviluppa le procedure concorsuali;
- fornisce assistenza alla Commissione di Disciplina.

Il Servizio in applicazione alla Legge Regionale 63/93 ed al "Regolamento comunale in attuazione alla legge regionale N.63 DEL 30.12.1993" e alla Legge Regionale 22/96 ed al "Regolamento per l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea taxi e noleggio con conducente con autovettura" del Comune di Venezia, svolge tutte le procedure amministrative di supporto al funzionamento delle Commissioni Disciplina per i servizi di trasporto non di linea su acque di navigazione interne e per via terra.

Il Servizio svolge tutte le procedure amministrative per l'applicazione dell'articolo n. 41 "Sospensione, revoca, decadenza dell'autorizzazione e della licenza" e dell'art. 42 "Procedimento per la sospensione e la revoca dell'autorizzazione e della licenza" per violazioni commesse su acqua e dell'art. n. 53 "Sospensione e revoca della licenza o autorizzazione" e dell'art. n. 56 "Commissione disciplina" per violazioni commesse su terra.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – CANDIDATO ALLA CERTIFICAZIONE ANNO 2014

Il Servizio Trasporto Pubblico Locale si occupa della pianificazione e gestione dei servizi programmati e dei servizi autorizzati di trasporto pubblico locale di linea di terraferma (autobus e tram) e di navigazione lagunare. Le competenze del Servizio riguardano gli aspetti contrattuali riferiti ai programmi di esercizio, alle tariffe applicate, al controllo dei livelli qualitativi e all'accessibilità da parte delle persone a ridotta o impedita capacità motoria dei mezzi e delle infrastrutture destinate al servizio.



Manuale della qualità	Capitolo 3
Gestione del manuale	Revisione n. 12 del 12/11/2014

GESTIONE DEL MANUALE

1. GENERALITÀ

Il Manuale della Qualità descrive il Sistema di gestione per la qualità dei Servizi coinvolti e costituisce il riferimento costante per il personale, nell'applicazione e nel miglioramento continuo del Sistema stesso.

Il Sistema Qualità dei Servizi coinvolti è basato sull'esperienza ed è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti".

Il presente Capitolo descrive come viene assicurato il controllo del Manuale della Qualità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente Manuale della Qualità si applica ai processi svolti dai Servizi coinvolti nel Sistema di gestione per la qualità del Comune di Venezia, elencati nel Capitolo 0 "Introduzione Manuale", relativamente alle procedure elencate nel Capitolo 9 "Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità".

Il Sistema di gestione per la qualità riguarda *la progettazione e l'erogazione* dei servizi di pertinenza degli stessi Servizi coinvolti.

Relativamente ai processi dei Servizi coinvolti non sono previste esclusioni dei requisiti della norma di riferimento.

Il presente Manuale si applica anche alle attività esternalizzate (ad esempio la ristorazione scolastica) di cui il Comune mantiene la programmazione e il controllo.

3. RIFERIMENTI

Il presente Manuale della Qualità fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti". Si ispira e tiene in considerazione, per quanto ritenuto applicabili, i riferimenti contenuti nelle norme:

- UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario";
- UNI EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni";
- UNI EN ISO 19011:2012 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".

Inoltre il Sistema Qualità dei Servizi coinvolti tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza, ambiente ed altre prescrizioni di legge applicabili.

4. CONTROLLO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

La gestione controllata del Manuale della Qualità viene assicurata attraverso le attività di preparazione, verifica e approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento e le relative funzioni disponibili nell'applicativo Qualiware.



Manuale della qualità	Capitolo 3
Gestione del manuale	Revisione n. 12 del 12/11/2014

4.1 Preparazione

Il Servizio Qualità Processi e Servizi prepara e mantiene aggiornato il Manuale della Qualità.

Nella preparazione ed aggiornamento del Manuale della Qualità vengono adottate le seguenti regole:

- a) **Identificazione:** ogni Capitolo del Manuale della Qualità viene numerato univocamente. Ad ogni aggiornamento o revisione ai Capitoli vengono assegnati i nuovi indici di revisione.
- b) **Modulistica:** ogni pagina del Manuale è preparata sul modulo standard (P.000-M01), definito nella procedura "P.000 Gestione dei documenti della qualità", conservato e disponibile in Qualiware. L'Indice del Manuale riporta anche gli spazi per le firme di Preparazione, Verifica e Approvazione.
- c) **Struttura:** ad esclusione dei capitoli introduttivi, i capitoli dal quarto all'ottavo sono strutturati come i corrispondenti capitoli della normativa di riferimento ISO 9001:2008 e descrivono le modalità gestionali per lo svolgimento delle attività oggetto del Capitolo.

4.2 Verifica e approvazione

Prima di sottoporli alla Direzione per l'approvazione, annualmente il Responsabile del Sistema Qualità verifica che i Capitoli del Manuale della Qualità siano attuali e congruenti, nei contenuti, con i rimanenti documenti del Sistema di gestione per la qualità.

La Direzione approva i Capitoli del Manuale della Qualità, controllandone la coerenza ed il rispetto della Politica e degli obiettivi della qualità, prima della distribuzione.

4.3 Distribuzione

Il Manuale della Qualità del COMUNE DI VENEZIA viene reso disponibile al personale interno tramite l'applicativo QualiWare.

E' possibile stampare delle copie che però risultano "copie non controllate", come indicato da apposita dicitura nell'intestazione della copertina, che risulta peraltro priva di firme autografe.

4.4 Archiviazione

L'originale cartaceo (unica copia) del Manuale della Qualità è conservato dal Responsabile del Sistema Qualità e contiene le firme autografe di preparazione e verifica/approvazione e costituisce la "copia controllata".

4.5 Aggiornamento

Gli aggiornamenti dei Capitoli del Manuale della Qualità sono effettuati attraverso l'applicativo QualiWare che prevede le seguenti fasi:

- Revisione;
- redazione (modifiche ed integrazioni);
- verifica ed approvazione;
- pubblicazione.

Con la pubblicazione i capitoli aggiornati sono immediatamente disponibili per la consultazione. Quando uno o più paragrafi di un Capitolo vengono modificati, il Capitolo prende il numero di revisione successivo. I paragrafi modificati sono evidenziati con una barra laterale.

Insieme al Capitolo aggiornato, viene aggiornato anche l'*Indice e stato di revisione*.

Le revisioni precedenti vengono automaticamente archiviate nello storico del sistema informatico.



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

1. REQUISITI GENERALI

I Servizi coinvolti del Comune di Venezia si sono dotati di un Sistema di gestione per la qualità disegnato in accordo con la UNI EN ISO 9001:2008. Tutto il personale dei Servizi coinvolti è impegnato nell'attuare e mantenere il Sistema di gestione per la qualità e nel migliorarne l'efficacia.

I processi di riferimento per i Servizi coinvolti sono:

Processi di supporto	Predisposizione Regolamenti
	Approvvigionamento servizi e materiali
Processi di Sistema (trasversali)	Gestione dei documenti della qualità
	Progettazione e sviluppo progetti innovativi
	Approvvigionamento servizi e materiale
	Riesame della direzione
	Verifica della soddisfazione dei clienti/utenti
	Verifiche ispettive interne
	Monitoraggio e misurazione dei processi
	Gestione delle non conformità
	Analisi dati e statistiche
	Gestione progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive
Processi Primari	Tributi – CIMP COSAP
	Legge speciale Contributi
	Formazione del personale
	Personale – Affari economici
	Patrimonio – Acquisizione, vendite e gestione
	Anagrafe e stato civile
	Prevenzione e Protezione
	Ristorazione Scolastica
	Politiche comunitarie
	Gare e Contratti
	Trasporti Scolastici
	Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio Investimenti
	Assicurazioni
	Commercio
	Trasporti non di linea
	Elettorale e Leva militare
	Sistemi informativi
	Ecografico e Toponomastica
	Sportello Unico Telecomunicazioni
	Settore Gestioni Economiche
	Gestione amministrativa Traffico Acqueo
	Segreteria Assessori e staff del Sindaco
	Gestione Contenziosi e Normativa
	Gestione Traffico Acqueo
Trasporto Pubblico Locale	

Il dettaglio dei processi primari è contenuto nello schema riportato nella pagina successiva.



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

Dettaglio dei processi primari

Si elencano di seguito nel dettaglio i processi primari dei Servizi coinvolti.

Tributi – CIMP COSAP	<ul style="list-style-type: none">• Gestione rilascio concessioni spazi ed aree pubbliche permanenti e temporanee• Gestione installazioni pubblicitarie abusive• Gestione canoni correnti• Gestione canoni evasi• Riscossione coattiva
Legge speciale Contributi	<ul style="list-style-type: none">• Gestione bandi• Gestione pratiche finanziate prima casa• Gestione pratiche finanziate restauri• Controllo del rispetto della convenzione• Svincolo dal contributo• Gestione interventi con dissenso• Gestione pratiche trasferimento obblighi prima casa• Gestione pratiche trasferimento degli obblighi contributi restauri
Formazione del Personale	<ul style="list-style-type: none">• Gestione corsi di formazione• Predisposizione piano annuale di formazione• Gestione permessi studio• Gestione sale di formazione• Predisposizione piano triennale di formazione• Richiesta di riconoscimento a posteriori del percorso formativo
Personale – Affari Economici	<ul style="list-style-type: none">• Emissione dichiarazioni e certificazioni• Trattamento economico personale a tempo determinato• Trattamento economico personale giornaliero• Trattamento economico personale di ruolo
Patrimonio – Acquisizione, Vendite e Gestione	<ul style="list-style-type: none">• Gestione contratti di locazione e concessione attivi ad uso diverso da residenza• Interventi di manutenzione straordinaria su locazioni/concessioni attive direttamente eseguiti dal conduttore/concessionario• Concessioni attive• Stime finalizzate all'acquisto• Stime finalizzate alla vendita• Acquisto immobili• Alienazione immobili tramite bando pubblico• Concessioni passive• Gestione concessioni passive• Cessioni e Servitù in ottemperanza a Convenzioni urbanistiche• Cessioni e Servitù conseguenti alla realizzazione di opere pubbliche



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

- Gestione Entrate dei beni patrimoniali ad uso diverso da residenza

Anagrafe e Stato Civile

- Gestione carte d'identità
- Gestione certificazione APR/AIRE/Storica; legalizzazione foto, autenticazione copie e firme
- Gestione dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari
- Gestione del registro delle nascite
- Gestione del registro di cittadinanza
- Gestione cambi di abitazione (APR)
- Gestione iscrizioni anagrafiche (APR)
- Gestione cancellazione anagrafiche APR per trasferimento di residenza in altro comune
- Gestione cambi di abitazione AIRE
- Gestione iscrizione AIRE per trasferimento residenza all'estero
- Gestione cancellazione AIRE per rimpatrio
- Gestione delle pubblicazioni di matrimonio
- Gestione del registro matrimoni
- Gestione delle registrazioni di divorzio
- Gestione del registro di morte
- Cremazione straordinaria di salma/resti mortali
- Gestione aggiornamento registri di stato civile
- Gestione rilascio certificazione di stato civile

Prevenzione e Protezione

- Gestione tutela sanitaria
- Gestione attività formativa
- Gestione fornitura DPI e strumentazioni

Ristorazione Scolastica

- Programmazione del servizio
- Elaborazione del menu
- Gestione degli imprevisti e disservizi
- Sistema di controllo qualità ristorazione
- Gestione contributi statali e comunitari
- Gestione diete speciali

Politiche Comunitarie

- Progettazione progetti comunitari
- Gestione progetti comunitari
- Rendicontazione progetti comunitari

Gare e Contratti

- Gestione istruttoria, predisposizione bando o lettera di invito
- Gestione pubblicazione bandi e avvisi di gara
- Gestione svolgimento gara o pre-qualifica
- Gestione aggiudicazione definitiva
- Gestione predisposizione e stipulazione contratto
- Gestione repertoriazione e registrazione contratti



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione archivio contratti • Gestione contenzioso
Trasporti Scolastici	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione richieste di trasporto • Gestione pianificazione percorsi • Gestione controlli sul servizio • Gestione servizi integrativi • Gestione fatture
Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio Investimenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione attività di programmazione • Movimentazione provvedimenti a carico della LSV – Deliberazioni • Movimentazione provvedimenti a carico della LSV – Determinazioni dirigenziali • Gestione contributi confessioni religiose
Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Istruttoria sinistri responsabilità civile verso terzi • Istruttoria sinistri rami furto e incendio • Istruttoria sinistri recupero danni al patrimonio comunale • Istruttoria sinistri auto rischi diversi • Istruttoria sinistri ramo infortuni categorie varie • Istruttoria sinistri ramo responsabilità civile da circolazione veicoli e natanti
Commercio	<ul style="list-style-type: none"> • Istruire e rilasciare le autorizzazioni • Istruire le SCIA • Istruire le comunicazioni • Erogazione contributi • Gestione progetti per lo sviluppo economico
Trasporti non di linea	<ul style="list-style-type: none"> • Istruire e rilasciare le autorizzazioni • Istruire le S.C.I.A. • Comunicazioni per modifiche impianti di carburante • Autorizzazioni Carburanti
Elettorale e Leva Militare	<ul style="list-style-type: none"> • Revisione semestrale delle liste elettorali • Revisione dinamica ordinaria delle liste elettorali • Aggiornamento albi • Gestione tessera elettorale • Rilascio certificazioni (elettorale) • Formazione liste di leva • Aggiornamento ruoli matricolari
Sistemi Informativi	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione annuale DPS (documento programmatico sulla sicurezza) • Gestione abilitazioni • Ritiro apparecchiature informatiche • Gestione rilascio dispositivi firma digitale • Gestione richieste 4900 assegnate al "BackOffice Automazione Software"



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione richieste 4900 assegnate al "BackOffice Automazione Hardware"
Ecografico e Toponomastica	<ul style="list-style-type: none"> • Attribuzione numero civico su domanda • Intervento d'ufficio • Intitolazione nuova area di circolazione • Intitolazione nuova struttura
Sportello Unico Telecomunicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Assegnazione Ri-assegnazione SIM ed apparati • Segnalazioni guasti apparati radio mobili • Guasti telefonia fissa • Interventi • Lavori
Settore Gestioni Economiche	<ul style="list-style-type: none"> • Traslochi e movimentazioni • Gestione annuale fondo di anticipazione per minute spese • Gestione buoni anticipazione per trasferte dipendenti comunali • Gestione buoni pasto • Gestione oggetti rinvenuti • Valutazione richieste materiale d'ufficio e consegna materiali da deposito • Inserimento beni patrimoniali mobili nell'inventario • Trasferimento beni patrimoniali mobili • Alienazione/Eliminazione beni patrimoniali mobili • Attività di controllo e compilazione del patrimonio comunale
Gestione Amministrativa Traffico acqueo	<ul style="list-style-type: none"> • Istruire e rilasciare licenze/autorizzazioni trasporti non di linea acquei • Rilascio contrassegni e badge per unità in conto proprio e uso privato • Rilascio nulla osta per festività tradizionali • Comunicazione per la sostituzione alla guida • Procedimento di Revoca Concessione Spazio/Specchio acqueo su presentazione esposto del cittadino • Procedimento di Revoca Concessione Spazio/Specchio acqueo art. 4 R.C.A. del Comune di Venezia
Segreteria Assessori e Staff del Sindaco	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione richiesta di comunicati stampa • Istruire le trasferte degli Amministratori • Gestione accordo di patrocinio • Richiesta di contributo economico da parte di Enti ed Associazioni • Gestione corrispondenza
Gestione Contenziosi e Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Sospensione licenza/autorizzazione servizi pubblici non di linea
Gestione Traffico acqueo Gestione Spazi Acquei e	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio natante e assegnazione spazi acquei extra bando • Assegnazione spazi acquei Bando di Pubblico Concorso • Cessazione spazio acqueo



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

Concessioni	<ul style="list-style-type: none">• Procedimento di Revoca Concessione Spazio/Specchio acqueo su presentazione esposto del cittadino• Procedimento di Revoca Concessione Spazio/Specchio acqueo art. 4 R.C.A. del Comune di Venezia
--------------------	--

Trasporto Pubblico Locale	<ul style="list-style-type: none">• Controllo qualità TPL (Actv)• Gestione contributi per investimenti nel TPL• Autorizzazioni per servizi commerciali
----------------------------------	--

I processi riportati negli schemi precedenti sono regolamentati da schede identificative, procedure e istruzioni operative, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9.

Tali schede identificative, procedure e istruzioni operative definiscono:

- la sequenza (quando previsto) e le interazioni fra i vari processi;
- le modalità operative ("chi fa che cosa e come");
- le modalità di controllo e di verifica dell'efficacia dei processi.

Qualora alcune attività di un processo siano affidate all'esterno (riscossione dei tributi, erogazione pasti, ecc.) la procedura che rappresenta il processo o il contratto di affidamento al fornitore, specifica le modalità di programmazione e controllo delle attività affidate all'esterno. E', comunque, a carico dei rispettivi Servizi coinvolti la responsabilità per quanto riguarda la conformità a tutti i requisiti, cogenti e non alle norme di riferimento. Il tipo e l'estensione del controllo potranno variare in base ai diversi fattori che l'organizzazione dovrà accuratamente tenere in considerazione.

Per quanto riguarda le interfacce organizzative relative ai processi trasversali, attraverso una apposita deliberazione di Giunta è prevista la nomina di referenti per la qualità all'interno delle varie direzioni. In assenza di tale nomina l'interfaccia organizzativa coincide con il Responsabile del Servizio (Posizione Organizzativa). Tali referenti curano le interrelazioni con il Servizio Qualità Processi e Servizi.



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di gestione per la qualità dei Servizi coinvolti prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, soddisfacendo le aspettative dei clienti.

Tali documenti sono:

- il Manuale della Qualità;
- le procedure gestionali (con schede identificative);
- le istruzioni operative (collegate alle procedure).

Manuale della Qualità

Descrive l'organizzazione dei Servizi e la politica della qualità e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, i Servizi coinvolti perseguono il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi per la completa soddisfazione dei clienti.

In particolare il Manuale della Qualità:

- costituisce il riferimento e la guida per il personale nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità;
- specifica il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità;
- indica le esclusioni sui requisiti della norma non applicabili;
- contiene le procedure predisposte;
- descrive i processi e le loro interazioni.

Procedure gestionali

Regolano le attività dei Servizi coinvolti al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati. In pratica, le Procedure esplicitano la politica della qualità per l'area presa in considerazione, definendo le modalità gestionali e operative per lo svolgimento dei processi che hanno influenza sulla qualità. Le procedure sono corredate da una scheda identificativa del processo di riferimento, contenete input, output, responsabile ed indicatori del processo stesso.

Istruzioni operative

Le Istruzioni operative disciplinano nel dettaglio le attività dei Servizi coinvolti, al fine di garantire l'erogazione di servizi conformi ai requisiti previsti dal Comune di Venezia e richiesti dalla normativa vigente. In pratica, le Istruzioni operative definiscono le modalità operative per il corretto svolgimento di quelle attività che influenzano in modo determinante la qualità.

Appositi elenchi, disponibili tramite l'applicativo QualiWare, contengono le Procedure definite, le istruzioni operative e le registrazioni della qualità previste dalle procedure stesse.



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

2.1 Tenuta sotto controllo dei documenti

I Servizi coinvolti preparano e tengono sotto controllo tutta la documentazione e i dati del Sistema di gestione per la qualità, al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgano attività essenziali per la qualità e che i documenti superati siano prontamente eliminati.

Tutti i documenti del Sistema di gestione per la qualità 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 in formato digitale;
- gestione dei documenti dei clienti.

Preparazione

Le regole per la preparazione dei documenti sono fissate da procedure scritte. Per ogni documento sono previste, nel corso della preparazione, tutte quelle attività necessarie a garantirne la gestione controllata, ed in particolare ogni documento riporta il nominativo di chi lo ha preparato (redazione).

Verifica e approvazione

Per ogni documento è prevista, prima del rilascio (che coincide con la pubblicazione), la verifica e l'approvazione da parte di personale autorizzato. Tale personale è inserito nell'elenco delle persone autorizzate gestito con l'applicativo QualiWare.

Di norma la verifica è affidata al Responsabile del Servizio Qualità Processi e Servizi o al Responsabile della Qualità qualora non coincidano. L'approvazione è affidata al Dirigente o al Responsabile del Servizio competente sulla base delle esigenze organizzative interne del Servizio stesso. L'affidamento della responsabilità di approvazione avviene in sede di prima redazione o in sede di revisione dei documenti in Qualiware con l'inserimento del nominativo individuato nell'elenco delle persone autorizzate.

Identificazione

Tutti i documenti sono contraddistinti da un codice di identificazione e da un titolo univoci del tipo: **P/XXX**, dove:

- P/ indica Procedura;
- XXX indicano il numero progressivo della procedura.

Sotto al codice viene indicata la data e il numero dell'ultima revisione della scheda.

Ogni procedura è composta di:

- A) **parte descrittiva**, che può contenere i seguenti elementi:
- 1) scheda identificativa (obbligatoria);
 - 2) scopo e campo di applicazione (obbligatori);
 - 3) elenco istruzioni operative;
 - 4) elenco modelli;
 - 5) dettaglio delle istruzioni operative;
- B) **diagramma di flusso**;
- C) **modelli** (se previsti).

La parte descrittiva è contenuta in un unico documento, mentre il diagramma di flusso e i modelli sono gestiti come specifiche categorie di documenti a sé stanti.

Le istruzioni operative sono identificate con la lettera: **I** e il numero progressivo.



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

I diagrammi di flusso sono identificati dalla lettera **F/** e il numero progressivo della procedura a cui si riferiscono.

I modelli che si riferiscono ad una procedura sono indicati con la sigla **M/P.XXX-MYY**, dove:

M/ indica che si tratta di un documento di tipo *modello*;

P.XXX- indica il processo a cui fa riferimento il modello;

MYY indica il numero progressivo del modello.

Mediante l'applicativo QualiWare è possibile estrarre qualunque elenco dei documenti gestiti in forma controllata con il sistema.

Distribuzione

La distribuzione avviene secondo modalità che garantiscono la disponibilità dei documenti aggiornati laddove si svolgono le relative attività. In particolare mediante la distribuzione dei documenti pubblicati (e quindi *in vigore* in quanto hanno superato le fasi di redazione, verifica e approvazione) avviene per via informatica mediante una apposita lista di distribuzione con cui viene notificato ai destinatari la pubblicazione del nuovo documento e li abilita alla visualizzazione in sola lettura.

Archiviazione

I documenti superati vengono automaticamente archiviati nello storico del sistema informatico non appena viene effettuata una nuova revisione. Tutti i documenti sono conservati in modo tale da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento.

Revisione

Ogni revisione dei documenti del Sistema di gestione per la qualità segue lo stesso iter di emissione riservato ai documenti originari.

I documenti aggiornati e pubblicati sono immediatamente disponibili per la consultazione. I destinatari dei documenti revisionati vengono informati automaticamente dall'applicativo della nuova revisione via e-mail.

Gestione delle norme

Le Norme e le Leggi di riferimento utilizzate nei Servizi coinvolti sono gestite dalle segreterie di direzione attraverso diverse modalità: abbonamenti a riviste specializzate, accesso on line a siti specializzati (es. per la Direzione Anagrafe e Stato Civile), gestione cartacea con archivio dedicato. Per le norme e leggi di riferimento più importanti la Segreteria Generale stessa informa le direzioni dell'uscita di nuove norme/leggi. Infine attraverso la intranet comunale "Altana", le Direzioni informano il personale in merito alle novità legislative.

Le norme sono rese disponibili per la consultazione al personale interessato.

Per quanto riguarda la normativa sulla gestione della privacy e sulla tutela dei dati personali, tutti i regolamenti e i modelli dei servizi coinvolti, rispettano le prescrizioni previste dal D.Lgs 196/2003 e successive modificazioni.

Gestione dei documenti e delle informazioni su supporto digitale

I documenti e i dati della Qualità gestiti con sistemi e applicativi software prevedono "salvataggi" (backup) che ne assicurano l'archiviazione e la conservazione nel Datacentre del Comune di Venezia gestito dalla società Venis S.p.A., system integrator dell'Amministrazione.

Gestione di documenti dei clienti

In generale i documenti di provenienza esterna sono protocollati attraverso apposito software (E-Grammata) disponibile nella rete comunale ed accessibile dalla intranet *AltanA* ed assegnati alle strutture organizzative competenti. Spetta a ciascuna struttura organizzativa la gestione dei documenti di competenza nel rispetto delle regole generali definite dalla procedura P.000 "Gestione dei documenti della qualità".

2.2 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I Servizi coinvolti identificano, raccolgono, registrano, archiviano, conservano ed eliminano i "Documenti di registrazione della qualità" in accordo a regole scritte. Per "Documenti di registrazione della qualità" si intendono tutti i documenti necessari a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i servizi



Manuale della qualità	Capitolo 4
Sistema di gestione per la qualità	Revisione n. 16 del 12/11/2014

offerti e l'efficace funzionamento del Sistema di gestione per la qualità aziendale (ad esempio moduli, modelli, documenti di lavoro vari).

I "Documenti di registrazione della qualità" sono strutturati in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili ai servizi e alle attività cui si riferiscono e sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- preparazione;
- compilazione;
- raccolta e registrazione;
- archiviazione, conservazione ed eliminazione.

Preparazione

I "Documenti di registrazione della qualità" vengono preparati in modo tale da contenere tutte le informazioni necessarie a correlarli con i relativi servizi o attività. I "Documenti di registrazione della qualità" prevedono inoltre appositi spazi per evidenziare la data di compilazione e la firma del compilatore. Tutti i "Documenti di registrazione della qualità" sono richiamati e allegati alle relative procedure; inoltre sono identificati da una denominazione univoca, sempre riportata sul documento stesso e dal protocollo generale del Comune di Venezia.

Compilazione

La compilazione dei "Documenti di registrazione della qualità" avviene in modo leggibile e completo. Tutte le voci previste sui "Documenti di registrazione della qualità" sono debitamente compilate; quelle non compilate vengono barrate. Terminata la compilazione vengono apposte la data e la firma del compilatore. Solo i "Documenti di registrazione della qualità" debitamente compilati, datati e firmati sono considerati validi.

Raccolta e registrazione

Per tutti i "Documenti di registrazione della qualità" sono fissate, nelle procedure dove questi vengono citati, le responsabilità di raccolta e registrazione.

Archiviazione, conservazione ed eliminazione

I "Documenti di registrazione della qualità" vengono archiviati in luoghi adatti alla loro conservazione, dove le condizioni ambientali risultino idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti dei documenti stessi.

L'archiviazione viene fatta in modo tale che i documenti siano sempre facilmente e rapidamente rintracciabili. La rintracciabilità delle registrazioni della qualità avviene anche per mezzo del Protocollo Generale del Comune di Venezia, che rappresenta un criterio di identificazione dei documenti univoco. I "Documenti di registrazione della qualità" devono essere conservati per almeno 5 anni, salvo diverse indicazioni nelle procedure di riferimento e salvo diverse disposizioni previste da leggi o regolamenti. Quando previsto, i "Documenti di registrazione della qualità" vengono messi a disposizione dei Clienti che possono prenderne visione presso i Servizi coinvolti.

Superato il periodo di conservazione, in assenza di spazio, i documenti di registrazione vengono eliminati secondo quanto previsto nei regolamenti comunali di riferimento e, in particolare, nel Piano di Conservazione, disponibili nella Intranet comunale.

3. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività sopra descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure elencate nel capitolo 9 "Elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità - Sistema Gestione qualità: *Procedure afferenti il capitolo 4*".



Manuale della qualità	Capitolo 5
Responsabilità della direzione	Revisione n. 13 del 12/11/2014

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione dei Servizi coinvolti è costantemente impegnata nell'attuazione e nel miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.

A tale scopo:

- stabilisce la politica per la qualità;
- definisce gli obiettivi per la qualità;
- definisce la struttura organizzativa più funzionale per la miglior gestione dei processi;
- stabilisce le relazioni tra le funzioni coinvolte nel Sistema di gestione per la qualità;
- chiarisce le responsabilità del personale che dirige, esegue e verifica attività con diretta influenza sulla qualità;
- assicura la disponibilità di risorse (personale, mezzi e tecnologie) per il corretto svolgimento dei processi;
- nomina un proprio rappresentante per la qualità;
- effettua periodici riesami della direzione.

2. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La Direzione è parte attiva nella definizione dei requisiti generali dei servizi forniti, stabilendo gli standard per la rilevazione delle richieste e per l'erogazione dei servizi (vedi capitolo 7 paragrafo 7.2). La verifica della corretta definizione e attuazione dei requisiti del cliente viene periodicamente analizzata attraverso indagini periodiche sulla soddisfazione dei clienti di tipo qualitativo e quantitativo (customer satisfaction analysis e focus group o gruppi di approfondimento). Per maggiori dettagli si veda il capitolo 8, paragrafo 8.2.

3. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione dei Servizi coinvolti ha definito e documentato la propria politica per la qualità, dalla quale derivano gli obiettivi e gli impegni per la qualità volti al soddisfacimento dei requisiti dei clienti interni ed esterni ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

La politica per la qualità definita è attinente agli obiettivi strategici del Comune di Venezia e alle esigenze e aspettative dei clienti.

La Direzione assicura che la propria politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione. La politica per la Qualità è riportata nel capitolo 1.

4. PIANIFICAZIONE

La Direzione definisce annualmente nel corso del primo riesame della direzione (vedi paragrafo 5.6) specifici obiettivi per la qualità, coerenti con la politica per la qualità. Gli obiettivi sono monitorati costantemente durante l'anno, nei successivi riesami della direzione, attraverso opportune analisi di dati e statistiche.

Obiettivi più dettagliati e specifici per direzione sono contenuti nel Piano della Performance e nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG). Tali documenti di programmazione sono il risultato della negoziazione tra la Giunta Comunale, la Direzione Generale e i Direttori/Dirigenti per la definizione degli obiettivi annuali e delle risorse necessarie al loro raggiungimento. Gli obiettivi sono espressi in forma misurabile, sono



Manuale della qualità	Capitolo 5
Responsabilità della direzione	Revisione n. 13 del 12/11/2014

monitorati ed è valutato il loro raggiungimento, per stati di avanzamento durante la gestione e a fine esercizio.

La pianificazione del Sistema di gestione per la qualità è attuata attraverso procedure che regolano le attività aziendali, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi per la qualità fissati dalla Direzione.

5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.1 Responsabilità ed autorità

Gli uffici che operano nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità sono identificati in un apposito organigramma (si veda allegato AL1 Organigramma), in cui è schematizzata la struttura organizzativa dei Servizi coinvolti e i rapporti reciproci tra le varie funzioni.

La Direzione dei Servizi coinvolti, attraverso l'approvazione del Manuale della qualità e delle procedure gestionali, individua le risorse e le relative necessità per le verifiche, assegnando a tale attività mezzi e personale adeguati. Infatti, le attività svolte nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità dei Servizi coinvolti sono descritte nel Manuale e nelle procedure, dove vengono anche definite le relative responsabilità.

Il Comitato Guida è composto dai dirigenti dei servizi coinvolti, dai responsabili della Qualità dei servizi coinvolti (o dal Responsabile di Servizio) e dal responsabile del Sistema di gestione della qualità.

Di seguito sono sintetizzate, per le funzioni direttive, le principali attività e responsabilità, dettagliate nella Struttura Organizzativa del Comune di Venezia.

Funzioni di direzione dei Servizi coinvolti

- definizione e diffusione della Politica per la qualità;
- definizione degli obiettivi della qualità;
- individuazione, attraverso l'approvazione del Manuale della qualità e delle procedure gestionali, delle attività per l'attuazione e la verifica del Sistema di gestione per la qualità e le relative necessità, coerentemente con la politica e gli obiettivi per la qualità;
- applicazione, mantenimento e miglioramento del Sistema di gestione per la qualità;
- coordinamento delle attività delle diverse funzioni aziendali, stimolando e supportando l'innovazione dei processi e dei servizi;
- raccolta delle esigenze dei clienti e delle opportunità del mercato per trarne i dati di base per migliorare i servizi o attivarne di nuovi.

Funzioni del Responsabile del Sistema di gestione della qualità/Responsabile del Servizio Qualità Processi e Servizi

- attuazione delle prescrizioni del Sistema Qualità, per le attività di propria competenza;
- controllo della puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- conservazione e aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- applicazione, mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità;
- verifica, emissione, distribuzione, archiviazione, aggiornamento della documentazione del Sistema Qualità;
- raccolta, analisi ed elaborazione dei dati relativi alle non conformità rilevate sui processi e sul Sistema Qualità;
- partecipazione all'analisi delle non conformità e alla definizione degli interventi per il loro trattamento;
- individuazione, in collaborazione con i responsabili delle diverse attività, delle azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di non conformità;
- pianificazione ed esecuzione dell'attività di Audit sul Sistema Qualità;
- individuazione delle azioni di miglioramento del Sistema Qualità da proporre alla Direzione;
- verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive;



Manuale della qualità	Capitolo 5
Responsabilità della direzione	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- raccolta delle esigenze di formazione e addestramento in merito al Sistema di gestione per la qualità segnalate dai propri collaboratori e appronta gli opportuni programmi formativi, in collaborazione con la Direzione;
- assicura il supporto tecnico per la risoluzione dei reclami segnalati dai clienti.

Funzioni dei Responsabili della Qualità/Responsabili di Servizio dei Servizi coinvolti

- diffusione ed attuazione della Politica per la qualità;
- definizione degli obiettivi della qualità per il proprio servizio;
- attuazione delle prescrizioni del Sistema di gestione per la qualità, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione ed il controllo della applicazione delle procedure e delle istruzioni operative;
- conservazione e aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- applicazione, mantenimento e miglioramento del Sistema di gestione per la qualità;
- analisi delle non-conformità rilevate nel proprio servizio e definizione con i collaboratori delle modalità di trattamento;
- individuazione delle necessità formative per i propri collaboratori;
- coordinamento delle attività dei diversi uffici assegnati, stimolando e supportando l'innovazione dei processi e dei servizi;
- raccolta delle esigenze dei diversi clienti traendone i dati di base per migliorare i servizi o proporre l'attivazione di nuovi;
- supporto tecnico per la gestione e la risoluzione dei reclami e delle segnalazioni dei clienti;
- gestione delle risorse umane affidate utilizzando le leve gestionali a disposizione;
- valutazione e qualificazione, in accordo alla legislazione vigente, dei fornitori di prodotti e servizi di cui si serve direttamente;
- approvvigionamento di beni e servizi necessari per realizzare gli obiettivi assegnati e per erogare i servizi di competenza;
- preparazione ed emissione degli ordini di acquisto/contratti, assicurando la completa definizione delle caratteristiche richieste per i prodotti e servizi acquistati;
- diffusione di comunicazioni e informazioni ai clienti e alla comunità in genere nel rispetto delle norme vigenti;
- gestione dei dispositivi di monitoraggio utilizzati nel proprio servizio;
- monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti di propria competenza;
- monitoraggio delle eventuali attività di un processo affidate all'esterno.

In aggiunta alle posizioni di responsabilità sopra descritte, la Direzione, in funzione delle esigenze di assicurazione della qualità dei processi e dei servizi, provvede ad assegnare mezzi e risorse adeguati. In particolare tutte le attività incluse nel Sistema Qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato.

Le attività di prova e controllo e le verifiche ispettive della qualità sono assegnate e vengono svolte da personale addestrato allo scopo. Tale personale svolge le proprie funzioni in modo da non essere influenzato da pressioni dovute a fattori estranei alle esigenze della qualità (per maggiori dettagli si veda il capitolo 8, paragrafo 8.2)

5.2 Rappresentante della direzione

La Direzione dei Servizi coinvolti riconosce l'utilità e l'importanza di adottare, mantenere, documentare e migliorare un Sistema di gestione per la qualità aziendale conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008. Il Sistema di gestione per la qualità è lo strumento operativo per realizzare la politica per la qualità, promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente in tutto il personale e raggiungere la piena soddisfazione dei clienti. A tale scopo è stato istituito, nell'ambito dell'organizzazione aziendale, il Servizio Qualità Processi e Servizi, il cui Responsabile, in qualità di rappresentante della Direzione, indipendentemente da altre responsabilità, ha delega di autorità da parte della Direzione per assicurare che le prescrizioni del Sistema di gestione per la qualità aziendale siano applicate, mantenute e migliorate. Il Responsabile del Sistema di gestione della qualità riporta periodicamente alla Direzione ogni divergenza riscontrata rispetto alle prescrizioni del Sistema di gestione per la qualità. Il Responsabile qualità svolge le



Manuale della qualità	Capitolo 5
Responsabilità della direzione	Revisione n. 13 del 12/11/2014

proprie funzioni in modo tale da non essere in alcun modo influenzato da pressioni legate a fattori estranei alle esigenze di qualità.

5.3 Comunicazione interna

La Direzione dei Servizi coinvolti informa periodicamente, di norma via e-mail, il personale su aspetti gestionali e operativi dei Servizi coinvolti, nonché sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità e sulla sua efficacia nel conseguimento degli obiettivi prefissati. In particolare vengono portati a conoscenza del personale i report statistici sul funzionamento del Sistema di gestione per la qualità.

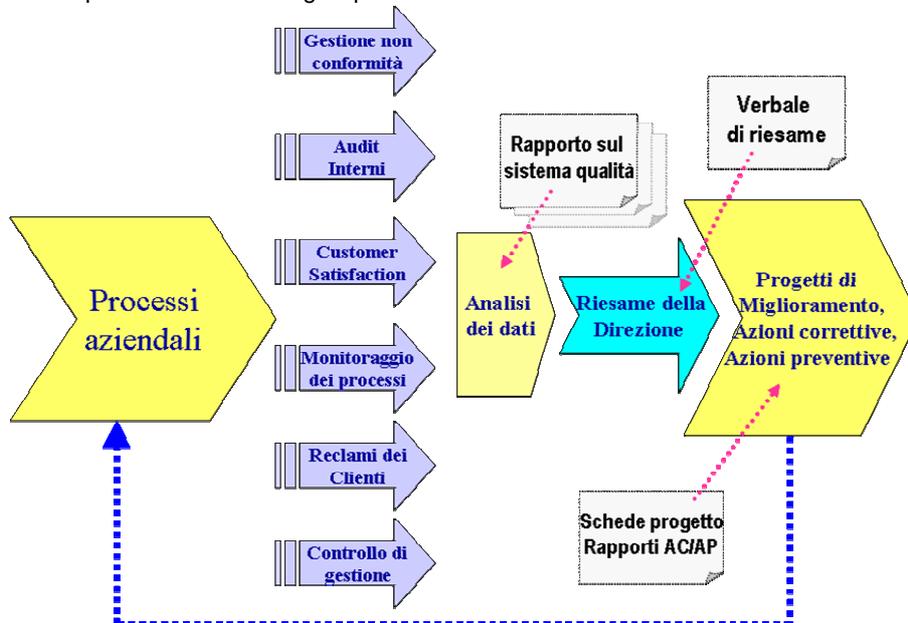
6. RIESAME DI DIREZIONE

La Direzione, riconosciuta l'importanza e la necessità di mantenere e migliorare il Sistema di gestione per la qualità, provvede in genere annualmente al riesame del sistema nel suo complesso e alla formulazione degli obiettivi della qualità.

Lo scopo del riesame è quello di verificare su base periodica, da parte della Direzione, che il Sistema di gestione per la qualità dei Servizi coinvolti sia sempre idoneo, adeguato ed efficiente e produca i risultati programmati, per decidere eventuali azioni conseguenti di miglioramento. Il riesame è dedicato ad aspetti operativi e gestionali dei Servizi coinvolti, nonché all'analisi dei vari dati forniti dal Sistema di gestione per la qualità.

Alle riunioni di riesame possono essere invitati Responsabili di altre Direzioni o dipendenti, la cui presenza alla riunione è ritenuta utile, per esaminare aspetti operativi o gestionali. Il Responsabile del Sistema di gestione della qualità comunica, con il necessario anticipo, la convocazione della riunione, predisponendo anche l'ordine del giorno.

Di seguito viene riportato lo schema logico per il riesame della direzione:



Elementi in ingresso al riesame

I dati di input al riesame possono essere:

- considerazioni, progetti ed incarichi contenuti nel verbale del riesame precedente;
- situazione del personale: disponibilità e competenze;
- infrastrutture: ambiente, mezzi e attrezzature (tra cui sistema informativo, internet)



Manuale della qualità	Capitolo 5
Responsabilità della direzione	Revisione n. 13 del 12/11/2014

- andamento dei progetti in corso;
- aspetti operativi correnti (ad esempio: richieste/pratiche complesse, ecc.);
- evoluzioni dei Servizi coinvolti (ad es. nuove direttive da recepire, cambiamenti legislativi, ecc.);
- report statistici sulle attività dei Servizi coinvolti. Se necessario, per alcuni aspetti specifici, possono essere predisposte delle relazioni apposite, come supporto alla discussione durante la riunione;
- altri dati strettamente connessi con il funzionamento del Sistema di gestione per la qualità; tra questi possono rientrare:
 - non conformità interne, reclami dei clienti;
 - risultati degli audit interni;
 - andamento delle azioni correttive e preventive emesse;
 - programmi formativi da pianificare o in atto;
 - statistiche varie sugli indicatori e sulla soddisfazione dei clienti.

Tali dati sono contenuti in una relazione redatta, con l'ausilio dell'applicativo Qualiware, da ciascun Responsabile della Qualità del Servizio (vedi cap. 8).

Elementi in uscita dal riesame

Nel corso della riunione, ed in funzione di quanto esaminato, la Direzione può stabilire di attivare:

- semplici azioni operative;
- azioni correttive o preventive;
- progetti di miglioramento.

allo scopo di migliorare l'efficienza/efficacia del Sistema di gestione per la qualità. Nel corso del riesame viene sempre effettuata la valutazione delle risorse valutando l'adeguatezza del PEG, del personale e delle infrastrutture.

Le azioni decise compaiono:

- sul verbale della riunione nel caso di semplici azioni operative
- sul verbale della riunione e sul rapporto AC/AP, nel caso di azioni correttive/preventive
- sul verbale della riunione e sulla scheda progetto nel caso di progetti di miglioramento

In tutti i casi dovranno essere indicati il Responsabile dell'attuazione e i tempi previsti.

I tre documenti,

1. verbale della riunione
2. rapporti di azioni correttive/preventive
3. schede progetti di miglioramento

costituiscono gli elementi in uscita dal riesame e sono predisposti dal Responsabile del Sistema di gestione della qualità, che li distribuisce agli interessati. L'andamento dei progetti e delle azioni correttive/preventive viene monitorato nel corso di ogni riunione, agendo di conseguenza.

7. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività sopra descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure elencate nel capitolo 9 "Elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità - Sistema Gestione qualità: *Procedure afferenti il capitolo 5*".



Manuale della qualità	Capitolo 6
Gestione delle risorse	Revisione n. 12 del 12/11/2014

GESTIONE DELLE RISORSE

1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Le funzioni/uffici che operano nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità dei Servizi coinvolti sono identificate in apposito organigramma (si veda allegato AL1 Organigramma). La Direzione dei Servizi coinvolti, attraverso l'approvazione del Manuale della qualità, delle procedure gestionali e delle istruzioni operative individua i mezzi e le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il Sistema di gestione per la qualità, per migliorare in modo continuo la sua efficacia e accrescere nel tempo la soddisfazione dei propri clienti.

Le attività incluse nel Sistema di gestione per la qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato, secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

2. RISORSE UMANE

Il rapporto tra organizzazione e formazione è esplicitato nel documento programmatico "Piano Triennale della Formazione", che prevede un processo di partecipazione a più livelli che supporta l'Amministrazione nella realizzazione degli obiettivi contenuti nei piani strategici dell'Ente. Il Piano Triennale della Formazione coniuga obiettivi organizzativi e formativi per il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza.

Per l'elaborazione del Piano Triennale il Servizio Formazione Sviluppo e Aggiornamento Professionale (Servizio Formazione) della Direzione Risorse Umane concorda con la Direzione Generale le Linee Guida derivate dal Documento di Mandato del Sindaco per sostenere, con l'attività di formazione, progetti di miglioramento e sviluppo e programmare attività formative coerenti con il quadro complessivo di necessità dell'Amministrazione per assicurare al personale dell'Ente la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni, la consapevolezza della rilevanza del proprio ruolo nell'erogazione dei servizi alla cittadinanza e per il raggiungimento degli obiettivi della qualità.

Si rinvia alla Carta dei servizi e alle procedure certificate del Servizio Formazione Sviluppo e Aggiornamento Professionale per maggiori dettagli.

In linea generale, le attività per la gestione della formazione comprendono:

- l'individuazione delle competenze e delle necessità di addestramento;
- la pianificazione ed attuazione dei programmi formativi;
- l'addestramento introduttivo per eventuali nuovi assunti;
- la verifica dell'efficacia dell'addestramento;
- la documentazione e la registrazione dell'addestramento effettuato.

L'addestramento riguarda in genere:

- gli aspetti di carattere tecnico specifici della mansione svolta;
- gli aspetti operativi legati al campo di attività della Direzione di appartenenza;
- gli aspetti riguardanti la sicurezza;
- i temi legati alla qualità;
- il sistema informativo;
- la struttura, la responsabilità e le prescrizioni del Sistema di gestione per la qualità aziendale.

Le attività di formazione possono essere:

- formazione esterna: effettuata presso un ente esterno, normalmente di tipo specialistico, al fine di accrescere le competenze professionali specifiche;
- formazione interna: eseguita presso le strutture del Servizio Formazione del Comune di Venezia; normalmente vengono trattati argomenti di interesse comune (Obiettivi del Comune, Qualità, Sicurezza, Informatica, normativa, ecc.), al fine di accrescere la conoscenza e la consapevolezza del



Manuale della qualità	Capitolo 6
Gestione delle risorse	Revisione n. 12 del 12/11/2014

personale sulla rilevanza delle attività svolte. Per le docenze ci si può avvalere di personale interno o di professionisti esterni.

Sulla base delle esigenze raccolte e su input delle Direzioni del Comune, il Servizio Formazione organizza periodicamente attività di formazione al fine di garantire il massimo aggiornamento professionale a tutto il personale.

Il Responsabile del Servizio Formazione, definisce gli argomenti di formazione e le modalità di esecuzione degli stessi, sulla base delle richieste via via pervenute, e provvede ad informare il personale coinvolto, comunicando data e argomento della formazione. Le attività formative effettuate e i corsi sostenuti da ogni impiegato vengono registrati dalla Segreteria del Servizio su un apposito programma informatico.

Attraverso un questionario, somministrato alla fine dell'attività formativa, viene verificata l'efficacia della formazione. Inoltre, con cadenza triennale il Servizio effettua un'indagine sul fabbisogno formativo, che contiene anche una valutazione sull'efficacia percepita dell'attività formativa. Tale verifica dell'efficacia viene documentata.

I documenti di registrazione dell'addestramento sono compilati, per la formazione e le qualifiche conseguite, dalla Segreteria del Servizio Formazione, che ne cura anche l'archiviazione.

Inoltre, per tutto il personale neo-assunto o proveniente da mobilità interna/esterna è previsto, su richiesta del Responsabile del Servizio certificato o su ricognizione del Servizio Qualità Processi e Servizi, un momento di formazione/affiancamento introduttivo durante il quale vengono illustrati il sistema di gestione per la qualità aziendale ed i suoi requisiti.

Per quanto attiene alle norme e ai principi di sicurezza sul lavoro periodicamente il Servizio Prevenzione e Protezione organizza appositi corsi di aggiornamento.

3. INFRASTRUTTURE

I Settori preposti del Comune stabiliscono le necessità relative alle infrastrutture (edifici, locali, impianti, macchine e attrezzature) e alla loro manutenzione, al fine di dotare i Servizi coinvolti delle infrastrutture necessarie e di prevenirne i guasti, assicurandone il corretto funzionamento, in linea con gli obiettivi di qualità e di produttività dei Servizi coinvolti e nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza sul lavoro.

In caso di anomalia o mal funzionamento di un'infrastruttura, si richiede l'intervento dei fornitori esterni qualificati, assegnati alla manutenzione (Direzione Lavori Pubblici, per le manutenzioni degli edifici, locali e impianti, alla società Venis spa, per la manutenzione hardware/software, e al Servizio Economato, per la manutenzione delle attrezzature). Gli interventi vengono attivati con l'apertura di un ticket on line in intranet (soluzione 4900), per gli interventi di manutenzione hardware e software, mentre per il locali e le attrezzature si attiva l'intervento chiamando i Servizi preposti.

Inoltre, i settori preposti, sulla base degli interventi effettuati e necessari, definisce, se il caso, un sistema di manutenzione programmata (ad esempio nei periodi di minor intensità del lavoro) per prevenire i malfunzionamenti delle attrezzature e strumenti (software) più critici e assicurarne il corretto funzionamento.

Tutti gli interventi di manutenzione e/o riparazione vengono registrati su apposite schede di manutenzione.

4. AMBIENTE DI LAVORO

Al fine di garantire un adeguato ambiente di lavoro che implementi aspetti previdenziali di salute e di sicurezza e che favorisca le prestazioni del personale dipendente, l'Ente tiene in considerazione i seguenti aspetti:

- la disponibilità di spazi sufficientemente ampi per persone, attrezzature, materiali, ecc.;
- il riscaldamento, il condizionamento, la luminosità, i flussi e i ricambi d'aria;
- l'igiene, la pulizia, l'inquinamento acustico e ambientale;
- gli aspetti ergonomici;
- gli aspetti attinenti alla sicurezza degli edifici che devono rispondere ai previsti requisiti di sicurezza.



Manuale della qualità	Capitolo 6
Gestione delle risorse	Revisione n. 12 del 12/11/2014

Il Servizio Prevenzione e Protezione, con compiti di collaborazione con i datori di lavoro come previsto dal D. Lgs. 81/2008, elabora i documenti di valutazione dei rischi degli ambienti di lavoro ed individua le relative misure di prevenzione e protezione affinché l'ente garantisca ai lavoratori un buon livello di sicurezza negli edifici comunali.

In particolare alla Direzione Lavori Pubblici sono demandati gli aspetti relativi al riscaldamento, al condizionamento, alla luminosità, e ai flussi e ricambi d'aria. Per quanto riguarda la manutenzione i soggetti responsabili sono per le sedi centrali la Direzione Lavori Pubblici, per le sedi decentrate i rispettivi direttori/dirigenti di municipalità. Gli aspetti igienici sono demandati alla verifica amministrativa del Servizio Economato e alla verifica funzionale delle singole direzioni. Il Servizio Prevenzione e Protezione cura gli aspetti ergonomici.

Inoltre, per favorire il benessere organizzativo, il clima interno, il coinvolgimento del personale ai diversi livelli, sono promossi metodi di lavoro stimolanti ed innovativi, quali: lavori di gruppo e riunioni direzionali e interdirezionali (Comitati di Direzione, Comunità di pratica, progetti specifici di miglioramento), riunioni periodiche di Servizio, progetti di autovalutazione, costituzione del gruppo di lavoro interdirezionale Bilancio Socio Ambientale, partecipazione ai progetti di Cantieri, formazione residenziale, ecc.

5. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività sopra descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure elencate nel capitolo 9 "Elenco delle procedure del sistema di gestione per la qualità: *Procedure afferenti il capitolo 7: FORMAZIONE DEL PERSONALE - AFFARI ECONOMICI - PREVENZIONE E PROTEZIONE*".



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'insieme delle attività per la realizzazione del prodotto, regolate dai documenti del Sistema di gestione per la qualità, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi della qualità fissati dalla Direzione.

La conformità dei servizi ai requisiti specificati, in termini di verifiche, validazioni, monitoraggi, ispezioni e prove specifiche, viene assicurata, quando appropriato, attraverso le procedure e le istruzioni operative, che regolano le varie attività, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9. In particolare i requisiti per la qualità dei servizi erogati vengono assicurati attraverso le attività descritte nei paragrafi 7.2, 7.4, 7.5 del presente capitolo.

2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

I clienti dei Servizi coinvolti sono costituiti dai cittadini e dagli altri Servizi del Comune e quindi dall'Amministrazione comunale in senso lato. I processi relativi al cliente sono quindi i processi attraverso i quali i Servizi coinvolti definiscono gli impegni relativi all'erogazione dei propri servizi nei confronti dei cittadini e dell'Amministrazione comunale.

Gli impegni definiti per i Servizi coinvolti nei confronti dei clienti sono contenuti nei seguenti documenti:

- requisiti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti dell'Ente;
- deliberazioni di Giunta Comunale per l'approvazione delle tariffe;
- deliberazioni di Consiglio Comunale per l'approvazione dei regolamenti;
- Carte dei servizi.

Nell'erogazione dei servizi il personale dei Servizi coinvolti tiene comunque conto anche dei requisiti impliciti del cliente, 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 delle pratiche;
- 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 con il cliente;
- pronta gestione dei reclami;
- pronta gestione dei disservizi in genere.

Le richieste dei cittadini si riferiscono a servizi standardizzati la cui erogazione è regolamentata da appositi regolamenti e disposizioni di legge a carattere nazionale. In questi casi il riesame dei requisiti del cliente è implicito. Nel caso di richieste particolari, da parte del cittadino, il responsabile di Servizio valuta, nell'ambito dei regolamenti e delle disposizioni di legge, la possibilità di soddisfare il cittadino e risponde nel merito.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Nel caso invece il Comune o una nuova disposizione legislativa richiedano un nuovo servizio, ad oggi non fornito dai Servizi coinvolti, la Direzione si attiva per rispondere alle esigenze del cliente secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

Modifiche

Eventuali richieste di modifica agli impegni definiti dai Servizi coinvolti vengono riesaminate dalla Direzione prima di essere diffuse.

Registrazioni

La documentazione attinente ai processi relativi al cliente e alle varie fasi del riesame dei requisiti relativi ai servizi viene archiviata dalle Segreterie dei Servizi coinvolti e conservata per dei periodi prestabiliti.

Comunicazione con il cliente

I Servizi coinvolti attuano modalità efficaci per comunicare con i propri clienti. Tra queste rientrano:

- brochure/guide/bandi vari,
- comunicazioni/circolari ai clienti,
- incontri specifici con i clienti da parte della Direzione o dei Responsabili della Qualità dei servizi,
- eventuali altre informazioni specifiche via internet o via mail.

Tali modalità di comunicazione consentono, al cittadino, di sporgere reclamo, qualora si ritenga insoddisfatto di un servizio ricevuto. Le risultanze delle verifiche sulla soddisfazione del cliente vengono opportunamente comunicate ai cittadini.

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

I Servizi coinvolti pianificano e tengono sotto controllo tutte le attività relative alla progettazione e allo sviluppo, identificandone le fasi significative e delineando le attività e le relative responsabilità per il riesame, la verifica e la validazione delle stesse fasi e le responsabilità e autorità per la progettazione e lo sviluppo, come previsto dalla procedura P.003 "Progettazione e sviluppo progetti innovativi". Le fasi del riesame e della validazione possono essere effettuate e registrate anche in modo combinato.

Alcuni Servizi, quali ad esempio il Servizio Formazione e il Servizio Politiche Comunitarie, hanno definito specifiche procedure per la gestione delle attività riguardanti le fasi di programmazione, realizzazione, verifica e validazione di progetti. Tali procedure risultano comunque concettualmente in linea con quanto definito dalla procedura P.003 "Progettazione e sviluppo progetti innovativi".

La procedura P.003 è di norma applicata ai progetti individuati nel PEG, ovvero a progetti innovativi e di una rilevanza tale da determinare un forte impatto sulla cittadinanza e/o sulla gestione interna. Non si applica invece alle correnti attività di miglioramento nei servizi, nella gestione delle risorse, nella normalizzazione dei processi, che sono regolamentate attraverso le azioni/progetti di miglioramento previsti dal processo di sistema P.038 "Gestire il miglioramento continuo, le azioni correttive e preventive".

In particolare, si considera innovativo un progetto che abbia le seguenti caratteristiche:

- si tratta di sviluppare un nuovo servizio ad oggi non fornito o un prodotto non fornito;
- si tratta di modificare in modo rilevante le caratteristiche o le modalità gestionali di un servizio esistente.

La rilevanza può essere indicata come:

- progetto con durata superiore ai 2 mesi;
- progetto intersettoriale che coinvolge più di un'area/servizio;
- progetto che coinvolge varie figure interne e/o esterne.

Nel caso di progetti innovativi, le responsabilità connesse possono essere così identificate:

- Dirigente: il dirigente dell'Area coinvolta ha il compito di individuare il responsabile del progetto, anche attraverso l'affidamento dell'obiettivo nel PEG/PDO;



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

- Responsabile del progetto: ha il compito di avviare e gestire tutte le fasi progettuali, nonché le fasi di verifica e controllo degli stati di avanzamento del progetto stesso;
- Enti/Funzioni/soggetti coinvolti: in un progetto partecipano attivamente altre funzioni/persone che contribuiscono in maniera determinante a realizzare il progetto;
- Gruppo di validazione: il gruppo di validazione esprime il proprio giudizio sul progetto e dovrebbe essere composto, a seconda dei casi, dall'ideatore del progetto, da chi ha sviluppato il progetto, da chi ha realizzato operativamente il progetto e dall'utilizzatore finale del progetto.

Gli elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo possono essere:

- nuovi obblighi di legge;
- conferimento o delega di funzioni da parte di altre pubbliche amministrazioni;
- scelte programmatiche dell'alta Direzione (Piano Performance, PEG e PDO);
- requisiti cogenti,
- informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili, ove applicabili,
- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo, attesi per il nuovo servizio.

Gli elementi in ingresso sono riesaminati periodicamente per verificarne l'adeguatezza.

La pianificazione della progettazione si basa sugli elementi in ingresso, è effettuata a cura del Responsabile di progetto e dà luogo ad un piano di progetto (scheda progetto) che elenca le attività di progettazione e sviluppo per un nuovo prodotto/servizio.

Il piano di progetto indica, quindi, tutte le fasi necessarie per la progettazione e lo sviluppo del nuovo prodotto/servizio nonché le fasi di verifica, di riesame e di validazione necessarie.

Di norma ogni tre mesi sono effettuati riesami della progettazione e dello sviluppo in accordo con quanto pianificato per:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di soddisfare i requisiti;
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

A tali riesami partecipano i rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e sviluppo oggetto del riesame.

A conclusione di ciascuna fase, individuata nella scheda del progetto innovativo, il responsabile del progetto verifica, in accordo con quanto pianificato, che gli elementi in uscita dalla progettazione e dello sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso e appone la propria firma attestandone il riscontro. Le registrazioni dei risultati delle verifiche della progettazione e delle eventuali azioni necessarie sono conservate a cura del Responsabile del Progetto.

Gli elementi in uscita, forniti in forma tale da permetterne la verifica a fronte degli elementi in ingresso, possono essere:

- le specifiche per il nuovo servizio, soddisfacendo i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo;
- le informazioni per l'approvvigionamento e per l'erogazione dei servizi;
- le necessità di addestramento per il personale interno per l'erogazione del nuovo servizio;
- le informazioni da veicolare ai clienti;
- i criteri di accettazione per i prodotti o servizi.

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono tenuti aggiornati con il progredire della progettazione e sviluppo.

Dopo un congruo periodo di tempo dalla conclusione del progetto, è effettuata la validazione della progettazione e dello sviluppo in accordo con quanto pianificato per assicurare che il prodotto o servizio risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti (tempi, costi, criticità, non conformità, impatto sull'organizzazione interna e sull'utente) per l'applicazione specificata o, dove conosciuta, per quella prevista. Dove applicabile la validazione è completata prima della consegna o dell'utilizzazione del prodotto o dell'erogazione del servizio.

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono identificate con il verbale relativo al conseguente riesame e le relative registrazioni conservate a cura del responsabile del progetto. Le modifiche sono quindi riesaminate, verificate e validate, ove opportuno, prima della loro attuazione.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Tutte le registrazioni relative alla progettazione e allo sviluppo e le eventuali azioni necessarie sono conservate a cura del Responsabile del Progetto.

4. APPROVVIGIONAMENTO

I prodotti e servizi approvvigionati dai Servizi coinvolti, che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti, sono:

Prodotti	Servizi
- Cancelleria e modulistica varia	- Corsi di aggiornamento
- Prodotti informatici	- Consulenze
- Arredamento	- Progettazione e Stampa documenti
- Strumenti e attrezzature	- Preparazione e distribuzione pasti

Il processo di acquisto e scelta dei fornitori è regolamentato da riferimenti legislativi e da documenti del Comune di Venezia, fra i quali:

- Testo Unico degli enti Locali;
- D.Lgs. 163/2006 "Codice dei Contratti Pubblici";
- Il Regolamento dei Contratti;
- Regole del sistema di e-procurement della Pubblica Amministrazione, in attuazione del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella Pubblica Amministrazione;
- Delibera della Giunta Comunale per l'approvazione del PEG;
- Regolamento di Contabilità.

Tali documenti regolano, in particolare, le modalità d'acquisto, quali ad esempio gara ufficiale, trattativa privata, acquisto diretto. Nel caso di acquisti diretti da parte dei Servizi coinvolti, gli ordini di acquisto vengono emessi a fornitori selezionati, sulla base di requisiti definiti per le diverse tipologie di prodotti/servizi da acquistare, e valutati da parte del Dirigente del Servizio specifico, in base agli effetti che il prodotto/servizio acquistato può avere sulla realizzazione del prodotto finale.

In particolare, le fasi del processo prevedono:

- invio richiesta d'offerta alle ditte;
- risposta delle ditte;
- valutazione delle offerte;
- trattativa privata diretta o trattativa privata previa gara ufficiosa.

Il prodotto o servizio richiesto è descritto in uno specifico documento (capitolato d'appalto, bando di gara, ordine d'acquisto, ecc.) che contiene tutte le informazioni necessarie a definire completamente le caratteristiche del prodotto o servizio che deve essere fornito o erogato. Nelle documentazioni di fornitura, anche per espresso rinvio al Regolamento dei Contratti vigente, sono contenuti, per quanto applicabili, i seguenti elementi:

- le caratteristiche del prodotto/servizio richiesto;
- le tempistiche di consegna/erogazione richieste;
- la durata del contratto o termine entro cui fornire o erogare il prodotto o servizio;
- le garanzie che devono essere prodotte per essere ammessi alle gare;
- le garanzie che devono essere prodotte per assicurare l'adempimento degli impegni;
- le modalità di controllo sul prodotto finito, sulla conduzione del servizio, sul collaudo;
- la frequenza dei controlli nel caso di forniture continuative;
- ulteriori requisiti specifici tesi ad appurare la qualificazione professionale del fornitore, ad esempio relativi alla qualificazione del personale o al Sistema di gestione per la qualità.

Così come descritto nel capitolo 4.1, qualora alcune attività di un processo siano affidati all'esterno (riscossione dei tributi, produzione del pasto o altro) la procedura che rappresenta il processo o il contratto di affidamento al fornitore specificano le eventuali modalità di controllo delle attività affidate all'esterno. Sull'ordine viene riportato anche la determinazione dirigenziale della copertura finanziaria della spesa.

Nel caso in cui gli ordini di acquisto richiamino capitolati, specifiche o altri documenti di riferimento, questi vengono allegati agli ordini. Al ricevimento delle forniture, i prodotti e i servizi acquistati vengono controllati



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

in accordo a regole scritte. All'arrivo dei prodotti, chi li riceve esegue i seguenti controlli e attività:

- verifica la corrispondenza tra quanto riportato sulla bolla con la copia dell'ordine;
- verifica che gli imballi e il numero di colli corrisponda a quanto indicato sulla bolla;
- verifica l'integrità dei prodotti e degli imballi e, in caso di danneggiamento, informa il proprio Responsabile per la gestione del caso.

Nel caso non vengano riscontrati problemi, il ricevente firma per ricevuta il documento che accompagna la merce. Viceversa, eventuali non conformità accertate nel corso del ricevimento merce, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

Il controllo sui servizi acquistati (ad esempio i corsi esterni di aggiornamento) viene effettuato dal Responsabile che utilizza il servizio. L'esito positivo di tali controlli è attestato dalla firma sui documenti eventualmente rilasciati dai fornitori (esempio un rapporto sull'andamento del corso) o dalla firma di approvazione sulle fatture dei fornitori. Eventuali non conformità accertate sulle forniture di servizi, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3. In ogni caso, le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalle valutazioni sono conservate.

I Servizi coinvolti si riservano comunque il diritto di accertare alla fonte presso i fornitori (anche certificati ISO 9000) che i prodotti e servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati negli ordini di acquisto. Nel caso in cui siano previsti controlli o prove presso i fornitori, questi vengono chiaramente indicati nell'ordine di acquisto o nei documenti ad esso allegati. Le fasi di registrazione e invio dell'ordine, riscontro della fornitura e liquidazione delle fatture sono gestite tramite la procedura informatica ASCOT WEB, il cui manuale è pubblicato nella pagina intranet del Comune di Venezia alla voce SCAL.

5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi coinvolti tengono sotto controllo i processi interni e di erogazione dei servizi, al fine di assicurare la fornitura di servizi in conformità ai requisiti specificati. Le modalità di misurazione dei prodotti e dei processi, nonché gli eventuali strumenti utilizzati e le attività necessarie per il rilascio dei prodotti, sono specificate in ogni singola procedura.

I processi di erogazione dei servizi riguardano:

TRIBUTI - CIMP E COSAP

- *Gestione rilascio concessioni spazi ed aree pubbliche permanenti e temporanee*
Il rilascio di concessioni di spazi ed aree pubbliche, sia permanenti che temporanee, di tipo non produttivo nonché riscossione del relativo canone. Il processo disciplina anche la proroga della concessione.
- *Gestione installazioni pubblicitarie abusive*
Il contrasto dell'abusivismo in materia di installazioni pubblicitarie.
- *Gestione canoni correnti*
La riscossione annuale dei canoni COSAP e CIMP nei confronti dei contribuenti muniti di regolare autorizzazione o concessione permanente.
- *Gestione canoni evasi*
Il recupero dei canoni CIMP e COSAP, comprensivi di indennità, sanzioni ed interessi, sia nel caso di omesso o parziale versamento per mezzi pubblicitari/occupazioni autorizzate, sia nel caso di installazioni pubblicitarie/occupazioni totalmente abusive.
- *Riscossione coattiva*
Il recupero dei canoni CIMP e COSAP non versati a seguito della richiesta di pagamento.

LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI

- *Gestione bandi*
L'iter di una pratica di contributo nell'ambito dell'acquisto o del restauro di unità immobiliari situate in Venezia centro storico e isole.
- *Gestione pratiche finanziate prima casa*
L'iter delle pratiche di contributo nell'ambito dell'acquisto di unità immobiliari situate in Venezia centro storico e isole.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

- **Gestione pratiche finanziate restauri**
L'iter delle pratiche di contributo nell'ambito del restauro di unità immobiliari situate in Venezia centro storico e isole dell'estuario.
- **Controllo del rispetto della convenzione**
La verifica del rispetto di quanto disposto dalla convenzione sottoscritta tra l'utente e l'Amministrazione Comunale nell'ambito dell'erogazione del contributo per l'acquisto e il restauro di unità immobiliari situate in Venezia centro storico e isole.
- **Svincolo dal contributo**
Questo processo si applica alle pratiche finanziate e permette all'Amministrazione Comunale di recuperare l'entità del contributo erogato, reintegrarla nello stanziamento relativo ai rispettivi bandi ed eliminare il vincolo giuridico sul bene patrimoniale oggetto di contributo.
- **Gestione interventi con dissenso**
Questo processo viene utilizzato nell'applicazione di quanto stabilito dall'art. 11 comma 5 della L. 798 del 29.11.1984 e dal bando permanente restauri, al fine di consentire la realizzazione degli interventi di restauro e risanamento conservativo del patrimonio immobiliare privato nell'ipotesi in cui vi siano posizioni di dissenso all'esecuzione dei lavori condominiali relativamente ad una pratica finanziata.
- **Gestione pratiche trasferimento obblighi prima casa**
L'iter che deve essere seguito al fine di poter trasferire l'obbligo quindicennale, assunto nei confronti del Comune di Venezia con l'acquisto dell'immobile oggetto di contributo prima casa, in altra abitazione per stato di necessità (aumento nucleo familiare richiedente o invalidità) sopravvenuta.
- **Gestione pratiche trasferimento degli obblighi contributi restauri**
Questo processo illustra l'iter che deve essere seguito al fine di poter trasferire, per il periodo residuo, l'obbligo quindicennale, assunto nei confronti del Comune di Venezia, nel caso in cui durante la vigenza della convenzione, il beneficiario del contributo costituisca diritti reali o trasferisca a qualsiasi titolo per atto tra vivi la proprietà dell'immobile oggetto di contributo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

- **Gestione corsi di formazione**
Le modalità di gestione dei corsi di formazione
- **Predisposizione piano annuale di formazione**
La procedura per la predisposizione del piano annuale di formazione per soddisfare i fabbisogni formativi delle varie Direzioni.
- **Gestione permessi studio**
La procedura per la gestione dei permessi studio.
- **Gestione sale di formazione**
La procedura atta a garantire ai soggetti formatori un'adeguata sede di formazione dotata della strumentazione necessaria per poter realizzare al meglio l'attività formativa.
- **Predisposizione piano triennale di formazione**
La procedura per la predisposizione del piano triennale di formazione per soddisfare i fabbisogni formativi delle varie Direzioni.
- **Richiesta di riconoscimento a posteriori del percorso formativo**
Le modalità utilizzate dal Servizio per supportare e riconoscere le attività formative proposte dalle Direzioni per contribuire alla crescita professionale del personale intra e interdirezionale, consentendo ai dipendenti di disporre delle conoscenze e delle competenze necessarie per svolgere nel miglior modo possibile il proprio lavoro.

PERSONALE - AFFARI ECONOMICI

- **Emissione dichiarazioni e certificazioni**
Le procedure atte ad assicurare al personale richiedente l'emissione di tutta la documentazione relativa a dichiarazioni e certificazioni.
- **Trattamento economico personale a tempo determinato**
Le procedure atte a liquidare le competenze mensili al Personale a Tempo Determinato.
- **Trattamento economico personale giornaliero**
Le procedure atte a liquidare le competenze mensili al Personale Giornaliero.
- **Trattamento economico personale di ruolo**
Le procedure atte a liquidare le competenze mensili al Personale di ruolo.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

PATRIMONIO - ACQUISTI, VENDITE E GESTIONI

- *Gestione contratti di locazione e concessione attivi ad uso diverso da residenza*
La procedura si applica all'attività di gestione contabile dei contratti ad uso diverso da residenza. Lo scopo è il monitoraggio costante delle entrate e la verifica dei pagamenti.
- *Interventi di manutenzione straordinaria su locazioni/concessioni attive direttamente eseguiti dal conduttore/concessionario*
La procedura ha lo scopo di eseguire un intervento di manutenzione straordinaria su immobili di proprietà comunale assegnati a terzi ad uso diverso da abitazione. Si applica a tutti i casi in cui il conduttore/concessionario manifesti la disponibilità ad eseguire direttamente i lavori. I costi sostenuti per i lavori realizzati saranno poi scomputati, previo parere di congruità, dal canone dovuto.
- *Concessioni attive*
La procedura si applica alle attività finalizzate a concedere in concessione attiva gli immobili comunali appartenenti al patrimonio indisponibile ad uso diverso da abitazione.
- *Stime finalizzate all'acquisto*
Il procedimento delle stime finalizzate all'acquisto ha lo scopo di elaborare le stime necessarie per poter addvenire all'acquisto di un bene immobile. Tale processo è dunque prodromico al processo "Acquisto Immobili".
- *Stime finalizzate alla vendita*
Lo scopo di questa procedura è quello di descrivere le modalità di dismissione dal patrimonio comunale di tutti i beni immobili per i quali l'Amministrazione ritiene sia utile l'alienazione sia ai fini della quadratura del bilancio comunale, sia per il venir meno della convenienza reddituale rispetto alla vendita e quindi attraverso la vendita recuperare liquidità, al fine di reinvestirla nella complessiva gestione dell'amministrazione comunale e/o per regolarizzare rapporti patrimoniali (locazioni/concessioni).
- *Acquisto immobili*
Il procedimento di acquisizione di beni immobili ha lo scopo di far acquisire al Comune di Venezia la proprietà o altri diritti reali relativi ad immobili ritenuti dalla stessa Amministrazione strumentali all'esercizio delle proprie funzioni istituzionali.
- *Alienazione immobili tramite bando pubblico*
Lo scopo di questo procedimento è la dismissione di beni immobili di proprietà del Comune di Venezia ritenuti non più strumentali all'esercizio delle proprie funzioni istituzionali.
- *Concessioni passive*
La presente procedura si applica alle attività finalizzate a ottenere la disponibilità a favore del Comune di beni immobili demaniali gestiti da altri Enti e necessari allo svolgimento delle funzioni pubbliche dell'Amministrazione Comunale.
- *Gestione concessioni passive*
La procedura si applica a tutte le concessioni passive del Comune di Venezia.
- *Cessioni e Servitù in ottemperanza a Convenzioni urbanistiche*
Questo processo monitora il procedimento di competenza del Servizio Affari Generali nell'ambito della regolarizzazione dei rapporti patrimoniali (i.e., cessioni di aree e costituzioni di servitù di uso pubblico) in ottemperanza a Convenzioni urbanistiche.
- *Cessioni e Servitù conseguenti alla realizzazione di opere pubbliche*
Questo processo monitora il procedimento di competenza del Servizio Affari Generali nell'ambito della regolarizzazione dei rapporti patrimoniali (i.e., cessioni di aree e costituzioni di servitù di uso pubblico) conseguenti alla realizzazione di opere pubbliche.
- *Gestione Entrate dei beni patrimoniali ad uso diverso da residenza*
La procedura si applica all'attività di gestione delle entrate dei beni patrimoniali ad uso diverso da residenza. Tale attività svolta in coordinamento con la Direzione Finanza Bilancio e Tributi è finalizzata alla redazione e al monitoraggio del Bilancio di Previsione annuale dell'Ente.

ANAGRAFE E STATO CIVILE

- *Gestione carte d'identità*
Rilascio al cittadino del documento di identità
- *Gestione certificazione APR/AIRE/Storica; legalizzazione foto, autenticazione copie e firme*
Rilascio di certificati, autenticazione o legalizzazione della firma, di copie o foto.
L'Ufficio Anagrafe rilascia i certificati di Stato Civile limitatamente alle seguenti date:



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

- dal 01/01/1964 per i certificati di nascita;
- dal 21/11/1996 per i certificati di matrimonio;
- dal 21/11/1996 per i certificati di morte.
- *Gestione dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari*
Regolare tenuta del registro dell'Anagrafe Popolazione residente (APR)
- *Gestione del Registro delle Nascite*
Registrazione degli eventi di nascita
- *Gestione del Registro di Cittadinanza*
Registrazione degli eventi di cittadinanza
- *Gestione cambi di abitazione (APR)*
Modalità utilizzate dal servizio per aggiornare l'anagrafe della popolazione residente
- *Gestione iscrizioni anagrafiche (APR)*
Definizione delle modalità utilizzate dal servizio per aggiornare il registro della popolazione residente (A.P.R.)
- *Gestione cancellazione anagrafica APR per trasferimento di residenza in altro Comune*
Modalità utilizzate dal servizio per cancellare dall'anagrafe della popolazione residente i cittadini che si trasferiscono in altri comuni
- *Gestione cambi di abitazione AIRE*
Modalità utilizzate dal servizio per gestire i cambi di residenza della popolazione italiana residente all'estero
- *Gestione iscrizione AIRE per trasferimento residenza all'estero*
Modalità utilizzate dal servizio per gestire le iscrizioni Aire per trasferimenti all'estero
- *Gestione cancellazione AIRE per rimpatrio*
Modalità utilizzate dal servizio per gestire la cancellazione dall'Aire per i cittadini che rimpatriano
- *Gestione delle pubblicazioni di matrimonio*
Registrazione del processo verbale di richiesta di pubblicazione
- *Gestione del registro matrimoni*
Registrazione degli eventi di matrimonio
- *Gestione delle registrazioni di divorzio*
Registrazione dei provvedimenti di scioglimento/cessazione degli effetti civili o di divorzio
- *Gestione del registro di morte*
Registrazione degli eventi di morte
- *Cremazione straordinaria di salma/resti mortali*
Richiesta di cremazione straordinaria di salma/resti mortali
- *Gestione aggiornamento registri di stato civile*
Aggiornamento dei registri di stato civile
- *Gestione rilascio certificazione di stato civile*
Rilascio di estratti e certificati di Stato Civile

PREVENZIONE E PROTEZIONE

- *Gestione Tutela Sanitaria*
Programmazione ed erogazione dei controlli sanitari per i dipendenti comunali e quanti ne hanno diritto
- *Gestione Attività Formativa*
Progettazione e realizzazione di corsi di formazione ai dipendenti in materia di sicurezza
- *Gestione fornitura DPI e strumentazioni*
Individuazione, acquisto e consegna dei dispositivi di protezione individuale (DPI), e strumentazioni varie per rendere ergonomiche le postazioni di lavoro ed operare in sicurezza

RISTORAZIONE SCOLASTICA

- *Programmazione del servizio*
Pianificazione e il controllo dei processi e delle risorse al fine di garantire l'attuazione delle finalità del servizio e il conseguimento degli obiettivi di periodo.
- *Elaborazione del menu*
Definizione delle attività e delle responsabilità per l'elaborazione dei menù estivo, invernale e primaverile conformemente a quanto previsto dal Regolamento e dalla normativa cogente.
- *Gestione degli imprevisti e disservizi*



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Gestione degli imprevisti e dei disservizi che si verificano durante il processo di preparazione, trasporto e somministrazione dei pasti conformemente al regolamento del servizio Ristorazione scolastica.

- **Sistema di controllo qualità Ristorazione**
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per regolare il sistema dei controlli applicati al Servizio Ristorazione scolastica conformemente a quanto previsto del Sistema di gestione per la Qualità dalla normativa cogente.
- **Gestione contributi statali e comunitari**
Controllo e registrazione dei consumi dei prodotti lattiero caseari da parte degli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado per la richiesta del contributo comunitario. Inoltre, il processo attua il controllo e la registrazione del consumo dei pasti da parte del personale docente statale per la richiesta del rimborso statale.
- **Gestione diete speciali**
Questa procedura definisce le modalità utilizzate dal Servizio per la corretta gestione delle richieste di dieta speciale trasmesse dall'utenza che per motivi di intolleranza/allergia e etici/religiosi non può assumere il menu standard in vigore nel periodo.

POLITICHE COMUNITARIE

- **Progettazione progetti comunitari**
Elaborazione dei progetti comunitari all'interno degli ambiti di intervento prioritari dell'Amministrazione Comunale.
- **Gestione progetti comunitari**
Realizzazione delle attività previste per ciascun progetto comunitario.
- **Rendicontazione progetti comunitari**
Giustificazione contabile all'Ente erogatore delle spese sostenute per i progetti comunitari approvati in base ai finanziamenti ricevuti.

GARE E CONTRATTI

- **Gestione istruttoria, predisposizione bando o lettera di invito**
Predisposizione dell'atto (bando o lettera di invito) con il quale si rende noto l'avvio del procedimento che l'Amministrazione segue per individuare il contraente con cui concludere un contratto.
- **Gestione pubblicazione bandi e avvisi di gara**
Definizione delle modalità utilizzate dal servizio per pubblicizzare il bando di gara e si applica a tutti i bandi di lavori pubblici, forniture e servizi.
- **Gestione svolgimento gara o pre-qualifica**
Verifica della documentazione presentata relativa al possesso dei requisiti per la partecipazione e, confrontando le offerte ammesse, individuazione della migliore ai sensi della normativa vigente. Il processo si applica a tutti i bandi, forniture e servizi.
- **Gestione aggiudicazione definitiva**
Controllo dei requisiti autocertificati dall'aggiudicatario, in sede di partecipazione alla gara, per il controllo della procedura di gara in generale e l'approvazione di tale procedura, nell'applicazione della normativa di riferimento specifica per il tipo di gara richiesta.
- **Gestione predisposizione e stipulazione contratto**
Predisposizione di un testo di contratto che sarà sottoscritto dalle parti ed utilizzato nell'applicazione della normativa di riferimento specifica per il tipo di contratto da stipulare. Il processo si applica a tutti i bandi, forniture e servizi, oltre agli altri tipi di contratti, non derivanti da gare d'appalto (convenzioni, contratti di servizio con società partecipate, concessioni cimiteriali ecc.)
- **Gestione repertoriatura e registrazione contratti**
Definizione delle modalità utilizzate dal servizio per inserire gli estremi del contratto sul repertorio municipale, dopo la verifica del tipo e del contenuto dell'atto, e, ove previsto dalle norme, assolvere all'obbligo della registrazione. Tale processo si applica a tutti i tipi di contratto.
- **Gestione archivio contratti**
Utilizzato per l'archiviazione dei contratti nonché per la verifica del pagamento delle spese contrattuali. Il processo si applica a tutti i tipi di contratto.
- **Gestione contenzioso**



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Utilizzato per l'accesso agli atti di gara, ove richiesto, e per la preparazione della difesa in caso di eventuale ricorso. Il campo di applicazione del processo è riferito esclusivamente ai dettati della legislazione vigente, e si applica a tutti i procedimenti.

TRASPORTI SCOLASTICI

- *Gestione richieste di trasporto*
Definizione degli aventi diritto al trasporto scolastico al fine di garantire l'accesso all'obbligo scolastico.
- *Gestione pianificazione percorsi*
Predisposizione dei percorsi in base alle richieste pervenute entro il termine stabilito, verificando orari e fermate. Per quanto riguarda gli utenti diversamente abili verificando anche le eventuali necessità legate alle organizzazioni familiari.
- *Gestione controlli sul servizio*
Verifica, tramite ispezioni a bordo o al seguito dello scuolabus, dell'adeguatezza e della rispondenza al vero di orari e percorsi, nonché dell'adeguatezza del conducente, dell'accompagnatore del mezzo e degli utenti aventi diritto.
- *Gestione servizi integrativi*
Erogazione del servizio su richiesta, si inserisce in modo funzionale nelle attività socio-educative della scuola, collabora con la stessa effettuando il trasporto per attività integrative (centri estivi, attività natatoria, itinerari educativi, educazione motoria, etc.). Le richieste, effettuate dalle competenti segreterie scolastiche, vengono vagliate dall'ufficio trasporti e inserite nella programmazione del servizio principale.
- *Gestione fatture*
Verifica del resoconto mensile presentato dalla ditta appaltatrice all'ufficio competente per la liquidazione e la disposizione di pagamento della fattura per il servizio di trasporto.

LEGGE SPECIALE - SALVAGUARDIA E MONITORAGGIO INVESTIMENTI

- *Gestione attività di programmazione*
Gestione della programmazione degli interventi da finanziare con i fondi di Legge Speciale sulla base delle richieste pervenute da Direzioni, aziende partecipate o istituzioni.
- *Movimentazione provvedimenti a carico della LSV - Deliberazioni*
La procedura si applica alle deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale proposti nell'ambito degli interventi finalizzati alla salvaguardia di Venezia, al suo recupero architettonico, urbanistico, ambientale e socio economico e ha lo scopo di verificarne la conformità per dare attuazione ai programmi relativi agli interventi di Legge Speciale.
- *Movimentazione provvedimenti a carico della LSV - Determinazioni dirigenziali*
La procedura si applica alle determinazioni dirigenziali proposte nell'ambito degli interventi finalizzati alla salvaguardia di Venezia, al suo recupero architettonico, urbanistico, ambientale e socio economico e ha lo scopo di verificarne la conformità per dare attuazione ai programmi relativi agli interventi di Legge Speciale.
- *Gestione contributi confessioni religiose*
Predisposizione degli atti necessari per l'erogazione di contributi alle confessioni religiose, approvati con delibera dal Consiglio Comunale.

ASSICURAZIONI

- *Istruttoria Sinistri Responsabilità civile verso terzi*
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per la gestione dell'istruttoria dei sinistri a valere sulla polizza di Responsabilità civile verso terzi e/o verso prestatori di lavoro.
- *Istruttoria Sinistri Rami furto e incendio*
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per la gestione dell'istruttoria dei sinistri a valere sulla polizza di Responsabilità civile verso terzi e/o verso prestatori di lavoro. In particolare descrive la sequenza di azioni messe in atto dal Servizio Assicurazioni a seguito del ricevimento di una segnalazione di un danno o di una esplicita richiesta di risarcimento riferite ad un danno subito da terzi e di cui non si possa escludere, in via preliminare, il coinvolgimento della sfera della responsabilità Civile dell'Amministrazione Comunale.
- *Istruttoria Sinistri Recupero danni al patrimonio comunale*
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per la gestione dell'istruttoria dei sinistri denunciati sulla polizza Rami Furto e Incendio e riferiti alla tutela del patrimonio comunale. In particolare essa



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

descrive la sequenza di azioni messe in atto dal Servizio a seguito della segnalazioni, pervenute da parte degli Uffici competenti o da altri Organi di stampa o vigilanza, di danneggiamento al patrimonio comunale o di terzi e che risultino almeno astrattamente, in via preliminare, in garanzia a norma delle citate polizze.

- **Istruttoria Sinistri Auto rischi diversi**
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per la gestione dell'istruttoria relativa a denuncia alla Compagnia assicuratrice in relazione alla copertura assicurativa rischi diversi vigente a seguito dei danneggiamenti di auto e motocicli di proprietà comunale non altrimenti indennizzabili, in quanto occorsi a seguito di sinistri la cui responsabilità non sia attribuibile a terzi identificabili.
- **Istruttoria Sinistri Ramo infortuni categorie varie**
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per la gestione dell'istruttoria dei sinistri denunciati sulla polizza Ramo Infortunio Categorie Varie a tutela degli assicurati individuati in polizza. In particolare tale procedura descrive la sequenza di azioni messe in atto dal Servizio Assicurazioni a seguito del ricevimento di una segnalazione o di una esplicita richiesta di indennizzo riferite ad un infortunio subito da un soggetto appartenente a una delle categorie assicurate (Amministratori Comunali, Minori iscritti a scuole materne e asili nido, conducenti di veicoli comunali n servizio etc.)
- **Istruttoria Sinistri Ramo Responsabilità Civile da circolazione veicoli e natanti**
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per la gestione dell'istruttoria dei sinistri denunciati sulla polizza obbligatoria di Responsabilità civile da circolazione veicoli e natanti nei confronti di terzi. In particolare tale procedura descrive la sequenza di azioni messe in atto dal Servizio Assicurazioni a seguito del ricevimento di una segnalazione da parte degli Uffici che hanno in carico i mezzi o di una esplicita richiesta di risarcimento delle controparti riferite ad un sinistro derivante dalla circolazione di veicoli (automezzi o natanti) di proprietà comunale.

COMMERCIO

- **Istruire e rilasciare le autorizzazioni**
Definizione delle modalità per rilasciare autorizzazioni e dinieghi, attraverso adeguate fasi di istruttoria.
- **Istruire le SCIA**
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per verificare le dichiarazioni di inizio attività presentata dai cittadini ai sensi dell'art. 19 della Legge 241/90. Questa procedura si applica alle dichiarazioni di inizio attività tecniche ed amministrative.
- **Istruire le comunicazioni**
Definizione delle modalità per istruire le comunicazioni e i depositi.
- **Erogazione contributi**
Questo processo costituisce lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione Comunale sostiene iniziative/azioni economiche finalizzate allo sviluppo imprenditoriale.
- **Gestione progetti per lo sviluppo economico**
Questo processo ha lo scopo di identificare la procedura utilizzata dal servizio Attività Produttive per gestire progetti derivanti dalle linee di mandato di Giunta. In particolare modo la procedura si applica su progetti di sviluppo economico capaci di assicurare una proficua ricaduta economica sul territorio.

TRASPORTI NON DI LINEA

- **Istruire e rilasciare le autorizzazioni**
Definizione delle modalità per rilasciare autorizzazioni e dinieghi, attraverso adeguate fasi di istruttoria.
- **Istruire le S.C.I.A.**
Definizione delle modalità utilizzate dal Servizio per verificare le dichiarazioni di inizio attività presentata dai cittadini ai sensi dell'art. 19 della Legge 241/90. Questa procedura si applica alle dichiarazioni di inizio attività tecniche ed amministrative.
- **Comunicazioni per modifiche impianti di carburante**
Questa procedura, relativamente ai servizi di trasporto non di linea, si applica alle seguenti fattispecie:
 - modifiche impianti di carburante esistenti;
 - cambio di titolarità impianti di carburante;
 - gestione impianti di carburante.
- **Autorizzazioni Carburanti**



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Questa procedura definisce le modalità per l'esercizio dell'attività di distribuzione carburanti: collaudo – esercizio provvisorio – ferie – turni – cambio di titolarità.

ELETTORALE E LEVA MILITARE

- *Revisione semestrale delle liste elettorali*
Aggiornamento liste elettorali mediante l'iscrizione delle persone che compiono il diciottesimo anno di età nel semestre successivo, cancellazione delle persone che risultano irreperibili, e ripartizione del territorio comunale in sezioni elettorali e assegnazione a queste dei luoghi di riunione.
- *Revisione dinamica ordinaria delle liste elettorali*
Aggiornamento delle liste elettorali mediante le cancellazioni delle persone che hanno trasferito in altri comuni la residenza, che sono deceduti o hanno perso la cittadinanza italiana o la capacità elettorale, che hanno cambiato abitazione all'interno del territorio comunale o hanno rettificato le loro generalità.
Aggiornamento delle liste elettorali mediante le iscrizioni delle persone che hanno trasferito la propria residenza presso questo comune, che hanno acquisito/riacquisito la cittadinanza italiana o la capacità elettorale, che sono ricomparse per cessata irreperibilità, che residenti all'estero hanno diritto di essere iscritti nelle liste elettorali, che hanno cambiato abitazione all'interno del territorio comunale o hanno rettificato le loro generalità.
- *Aggiornamento Albi*
Aggiornamento degli albi degli scrutatori e dei presidenti di seggio per garantire la corretta composizione dei seggi elettorali, e aggiornamento dell'albo dei giudici popolari necessario a formare l'elenco complessivo dei giudici popolari del territorio che fa capo al Tribunale e/o Corte d'Appello di Venezia.
- *Gestione tessera elettorale*
Rilascio della tessera elettorale o del suo duplicato in caso di smarrimento o deterioramento, e aggiornamento attraverso la spedizione di etichette autoadesive.
- *Rilascio certificazioni (Elettorale)*
Rilascio di certificati relativi all'attestazione di godimento dei diritti politici necessari all'assunzione nelle Pubbliche Amministrazioni e all'iscrizione alle liste elettorali per uso candidature o sottoscrizione liste di partecipazione alle consultazioni elettorali o per proposte di legge o richieste di referendum.
- *Formazione liste di leva*
Formazione delle liste di leva di tutti i residenti italiani, comunitari o non comunitari al compimento del diciassettesimo anno di età.
- *Aggiornamento ruoli matricolari*
Aggiornamento continuo delle liste di leva.

SISTEMI INFORMATIVI

- *Predisposizione annuale DPS (documento programmatico sulla sicurezza)*
Adeguamento annuale degli aspetti giuridici del documento programmatico sulla sicurezza
- *Gestione abilitazioni*
Abilitazione dipendenti comunali e cittadini all'utilizzo di servizi telematici in particolare:
 1. abilitazione alla visura delle pratiche on-line tramite il portale dei servizi (www.egov.comune.venezia.it) per i cittadini;
 2. autorizzazione alla creazione di caselle di posta elettronica per personale non dotato di matricola o caselle di posta istituzionali, registrazione delle stesse e smistamento delle relative credenziali;
 3. abilitazione per accesso ad internet per il personale comunale.
- *Ritiro apparecchiature informatiche*
Dismissione di hardware per i Servizi Comunali
- *Gestione rilascio dispositivi firma digitale*
Rilascio ai dipendenti comunali dispositivi di firma digitale, in qualità di Registration Authority Office di Infocert s.r.l.
- *Gestione richieste 4900 assegnate al "BackOffice Automazione Software"*
Scopo delle procedura è rispondere alle richieste poste dai colleghi attraverso il servizio di trouble ticketing "Soluzione4900" e assegnate al "Back Office Automazione software". Il servizio di trouble ticketing "Soluzione4900" è gestito dal Servizio Sistemi informativi e da Venis S.p.A. azienda strumentale del Comune di Venezia per lo sviluppo e la gestione dell'ICT. Le principali tematiche gestite dal "Back office Automazione Software" riguardano la generazione di account e credenziali di accesso alla intranet; l'attivazione o modifica liste di distribuzione; l'attivazione o modifica cartelle



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

C.V.; l'autorizzazione installazione software aggiuntivo; la criticità nell'utilizzo dei sistemi applicativi in uso nell'ente.

- **Gestione richieste 4900 assegnate al "BackOffice Automazione Hardware"**
Scopo delle procedura è rispondere alle richieste poste dai colleghi attraverso il servizio di trouble ticketing "Soluzione4900" e assegnate al "Back Office Automazione hardware". Il servizio di trouble ticketing "Soluzione4900" è gestito dal Servizio Sistemi informativi e da Venis S.p.A. azienda strumentale del Comune di Venezia per lo sviluppo e la gestione dell'ICT. La principale tematica gestita dal "Back office Automazione Hardware" riguarda le richieste Hardware.

ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA

- **Attribuzione numero civico su domanda**
Definisce le modalità utilizzate dal Servizio per attribuire il numero civico (interno / esterno) su richiesta da parte dell'utente, nel caso di nuova costruzione o di intervento edilizio (spostamento accesso o suddivisione dell'immobile);
- **Intervento d'ufficio**
Questa procedura definisce le modalità utilizzate dal Servizio per attribuire il numero civico (interno / esterno) d'ufficio.
- **Intitolazione nuova area di circolazione**
Intitolazione toponomastica di una nuova area di circolazione, pubblica o aperta al pubblico, realizzata all'interno del territorio comunale.
- **Intitolazione nuova struttura**
Intitolazione toponomastica di una nuova struttura (Edificio, teatro, campo sportivo, ecc.), pubblica o aperta al pubblico, realizzata all'interno del territorio comunale.

SPORTELLO UNICO TELECOMUNICAZIONI

- **Assegnazione Ri-assegnazione Sim ed apparati**
Fornitura ai dipendenti ed esterni, per i quali la direzione ha fatto richiesta, strumenti radio-mobili per esigenze di servizio
- **Segnalazioni guasti apparati radio mobili**
Fornitura, sostituzione o manutenzione degli apparati e degli accessori in base alle segnalazioni di criticità emerse sugli apparati radio mobili.
- **Guasti telefonia fissa**
Risoluzione dei guasti rilevanti che richiedono interventi specifici su centralini, impianti intercomunicanti o sulla rete.
- **Interventi**
Attivazione/spostamento linee o interni telefonici, programmazioni telefoniche, fornitura apparati, sopralluoghi tecnici.
- **Lavori**
Installazione/ampliamento centralini telefonici

SETTORE GESTIONI ECONOMICHE

- **Traslochi e movimentazioni**
Definisce le modalità utilizzate dal Servizio per l'esecuzione di interventi di traslochi e movimentazioni beni per soddisfare le esigenze degli uffici comunali e giudiziari.
- **Gestione annuale fondo di anticipazione per minute spese**
Definisce le modalità utilizzate dal Servizio per la gestione del fondo annuale di anticipazione per minute spese effettuate dalle diverse direzioni.
- **Gestione buoni anticipazione per trasferte dipendenti comunali**
Definisce le modalità utilizzate dal Servizio per il pagamento e la gestione dei buoni di anticipazione emessi dalla Direzione Risorse Umane per le trasferte del personale.
- **Gestione buoni pasto**
Definisce le modalità utilizzate dal Settore Gestioni Economiche per l'approvvigionamento e la consegna dei Buoni pasto spettanti ai dipendenti dell'Amministrazione Comunale.
- **Gestione oggetti rinvenuti**
Definisce le attività espletate dal Servizio per la ricezione, custodia e registrazione degli oggetti smarriti nel territorio comunale, con l'obiettivo di procedere alla consegna al legittimo proprietario.
- **Valutazione richieste materiale d'ufficio e consegna materiali da deposito**



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Definisce le modalità utilizzate dal Servizio per la valutazione delle richieste di materiale d'ufficio presentate dalle Direzioni, con la fattispecie della consegna di materiale presente in deposito, escludendo il materiale da acquistare.

- *Inserimento beni patrimoniali mobili nell'inventario*
Definisce le modalità utilizzate dall'Ufficio Inventario per l'inserimento nel patrimonio comunale dei beni mobili, con valore imponibile maggiore di 100,00 euro, e il conseguente aggiornamento dell'inventario informatico.
- *Trasferimento beni patrimoniali mobili*
Definisce le modalità utilizzate dall'Ufficio Inventario per l'aggiornamento dell'assegnazione dei beni patrimoniali in caso di trasferimento degli stessi.
- *Alienazione/Eliminazione beni patrimoniali mobili*
Definisce le modalità utilizzate dall'Ufficio Inventario per la cancellazione dei beni patrimoniali mobili dall'inventario informatico comunale in caso di vendita, furto, dismissione, ecc.
- *Attività di controllo e compilazione del patrimonio comunale*
Definisce le modalità utilizzate dall'Ufficio Inventario per le attività di controllo sulle procedure di inserimento ed alienazione dell'anno e dell'elaborazione e compilazione dei riepiloghi del patrimonio.

GESTIONE AMMINISTRATIVA TRAFFICO ACQUEO

- *Istruire e rilasciare licenze/autorizzazioni trasporti non di linea acquei*
Definisce le modalità per rilasciare licenze/autorizzazioni e dinieghi, attraverso adeguate fasi di istruttoria
- *Rilascio contrassegni e badges per unità in conto proprio e uso privato*
Definisce le modalità per rilasciare i contrassegni delle unità adibite al trasporto in conto proprio o in uso privato, di cose o persone.
- *Rilascio nulla osta per festività tradizionali*
Definisce le modalità per rilasciare nulla osta temporanei in occasione di festività tradizionali identificate nella Festa del redentore e per la regata Storica
- *Comunicazione per la sostituzione alla guida*
Definisce le modalità per l'inserimento on-line, attraverso lo sportello telematico del trasportatore, delle comunicazioni di sostituzione alla guida da parte dei titolari di licenza taxi o delle cooperative/consorzi

SEGRETERIA ASSESSORI E STAFF DEL SINDACO

- *Gestione richiesta di comunicati stampa*
Definisce le modalità utilizzate per la gestione delle richieste di comunicati stampa al fine di divulgarli presso i media.
- *Istruire le trasferte degli Amministratori*
Definisce la gestione della trasferta di Sindaco, Assessori, delegati del Sindaco (consiglieri e non).
- *Gestione accordo di patrocinio*
Definisce le modalità utilizzate per la gestione della richiesta di accordo di patrocinio da parte di soggetti pubblici e privati, quale riconoscimento del valore delle iniziative con rilevanza culturale e sociale (senza scopo di lucro) da essi organizzate nell'interesse della comunità, nel territorio comunale e in logica di sussidiarietà orizzontale.
- *Richiesta di contributo economico da parte di Enti ed Associazioni*
Definisce le modalità utilizzate per la gestione delle richieste di contributo economico da parte di Enti ed Associazioni.
- *Gestione corrispondenza*
Definisce le modalità utilizzate dalle segreterie assessorili per la gestione della corrispondenza in entrata e relativa eventuale risposta in uscita.

GESTIONE CONTENZIOSI E NORMATIVA

- *Sospensione licenza/autorizzazione servizi pubblici non di linea*
Definisce le modalità per la gestione del procedimento diretto all'adozione del provvedimento di sospensione delle licenze o dell'autorizzazione rilasciata ai mezzi che effettuano servizio pubblico non di linea (taxi, noleggio con conducente, trasporto di cose per conto terzi, noleggio senza conducente, rimorchio di persone munite di sci acquatici effettuato per conto terzi) per i motivi previsti dall'art. 25 del Regolamento comunale in attuazione alla Legge Regionale n.63 del 30.12.1993 "Norme per



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

l'esercizio delle funzioni amministrative in materia di servizi di trasporto non di linea nelle acque di navigazione interna nella città di Venezia"

GESTIONE TRAFFICO ACQUEO - GESTIONE SPAZI ACQUEI E CONCESSIONI

- *Cambio natante e assegnazione spazi acquei extra bando*
Definisce i procedimenti e le attività per istanza di cambio natante presentata dal concessionario e per istanza nuova concessione di spazio acqueo extra bando presentata da cittadino e/o persona giuridica, secondo quanto stabilito dal vigente regolamento per la circolazione acquea nel Comune di Venezia e del regolamento COSAP
- *Assegnazione spazi acquei Bando di Pubblico Concorso*
Definisce il procedimento e le attività, per l'assegnazione di spazi acquei, di cui al Bando di Pubblico Concorso, secondo quanto previsto nell'allegato "A" avente come oggetto: "Modalità di assegnazione dei posti di ormeggio, per unità di navigazione nei canali e rii di traffico esclusivamente urbano di competenza comunale, ai concorrenti utilmente collocati in graduatoria in ogni singola area omogenea"
- *Cessazione spazio acqueo*
Definisce il procedimento e le attività per la cessazione della concessione di spazio/specchio acqueo sia per persone fisiche che per persone giuridiche secondo i criteri previsti dal vigente regolamento sulla circolazione acquea del Comune di Venezia
- *Procedimento di Revoca Concessione Spazio/Specchio acqueo su presentazione esposto del cittadino*
Lo scopo della procedura è descrivere le attività per la Revoca della concessione di spazio acqueo che avviene su segnalazione del cittadino tramite presentazione di esposto, con la quale il cittadino richiede l'applicazione dell'art. 4 comma 2 (spazio non occupato dall'imbarcazione iscritta nell'atto concessorio e/o sprovvisto delle strutture d'ormeggio da oltre sei mesi) ai sensi del R.C.A. del Comune di Venezia.
- *Procedimento di Revoca Concessione Spazio/Specchio acqueo art. 4 R.C.A. del Comune di Venezia*
Lo scopo della procedura è descrivere i procedimenti e le attività per la Revoca della concessione di spazio acqueo che avviene d'ufficio o su segnalazione della Polizia Municipale, ai sensi dell'art. 4 commi 2 e 12 del vigente Regolamento per la Circolazione Acquea nel Comune di Venezia, per motivi di sicurezza, di pubblico interesse, di viabilità o per organizzare rive di carico e scarico.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- *Controllo Qualità Tpl (Actv)*
Definisce i parametri di qualità per il trasporto pubblico locale (automobilistico urbano - Mestre e Lido - e navigazione, gestito attualmente da ACTV S.p.A.), la loro misurazione, il raggiungimento degli obiettivi di qualità posta e l'applicazione delle eventuali penali nei casi in cui i parametri non abbiano raggiunto l'obiettivo richiesto.
- *Realizzazione del prodotto*
Procedura di gestione dei contributi per investimenti nel Trasporto Pubblico Locale, ove il Comune funge da ente erogatore di finanziamenti ministeriali o regionali all'azienda affidataria dei servizi di Trasporto pubblico locale. Il Comune svolge la funzione di tramite con le aziende di TPL per l'assegnazione del finanziamento e di garante del buon andamento e del buon fine dell'investimento.
- *Realizzazione del prodotto*
Lo scopo del procedimento è diretto ad autorizzare un'impresa di trasporto passeggeri ad istituire una linea commerciale di competenza comunale. La procedura deve valutare ed eventualmente autorizzare l'istituzione di linee di trasporto pubblico locale di tipo commerciali, effettuate su strada con autobus o di navigazione lagunare effettuate con navi.
L'ambito di riferimento riguarda servizi commerciali, effettuati in ambito urbano su strada con autobus o lagunari con navi ad esclusione dei canali ricompresi nella ZTL acquea del Comune di Venezia comprendente il Canal Grande, svolti a totale rischio economico del richiedente, che non risultino integrati in una unità di rete in relazione al livello di servizi minimi e nel rispetto del divieto di sovrapposizione o interferenza.



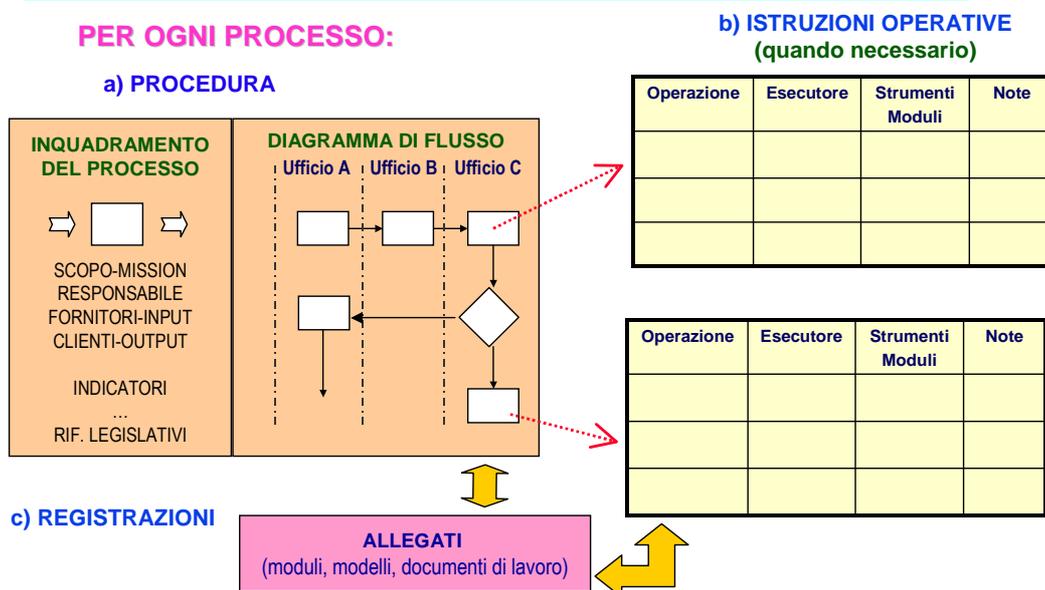
Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Modalità di rappresentazione dei processi primari

I processi sopraelencati sono regolamentati attraverso appositi documenti di lavoro:

- scheda identificativa del processo: ovvero la “carta d’identità” del processo (responsabile, indicatori, norme, ecc.);
- diagramma di flusso: la sequenza delle attività che compongono il processo e le responsabilità dello svolgimento delle attività (gli esecutori delle attività);
- istruzioni operative: ove il caso, per dettagliare le singole operazioni di un’attività complessa, specificando i programmi software e la modulistica da utilizzare;
- registrazioni: ovvero la modulistica di supporto.

Modalità utilizzata per rappresentare i processi primari



Le attività inerenti i processi dei Servizi coinvolti vengono svolte in locali e ambienti di lavoro adeguati, nel rispetto delle norme di sicurezza. Durante lo svolgimento delle attività, i documenti utilizzati sono chiaramente identificati, anche per mezzo del protocollo generale del Comune di Venezia. La rintracciabilità, l’identificazione dei documenti, con le relative registrazioni, sono garantite per mezzo delle modalità previste nelle procedure e nelle istruzioni operative dei Servizi Coinvolti. Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza, in accordo a quanto precisato nel capitolo 6.2.

Il passaggio da una fase all’altra, che avvengono in sequenza lungo gli iter, è subordinato al completamento con esito positivo e alla relativa registrazione (ove previsto) della fase precedente. Le modalità di monitoraggio e misurazione dei processi sono disciplinate da apposita Procedura e descritte nel capitolo 8.2. Eventuali non conformità riscontrate nel corso dello svolgimento delle attività descritte nei processi vengono gestite secondo quanto precisato nel capitolo 8.3.

La manutenzione delle attrezzature e degli applicativi utilizzati avviene secondo quanto precisato nel capitolo 6.3.

I regolamenti, le Carte dei servizi e la normativa disciplinano le modalità utilizzate per informare gli utenti sull’accesso ai servizi e per fornire eventuale assistenza e supporto.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Proprietà del cliente

Durante lo svolgimento dei processi, i Servizi coinvolti gestiscono documenti di proprietà del cliente (ad esempio planimetrie, progetti, documenti vari, schemi, ecc). Tali documenti sono gestiti secondo le stesse modalità con cui sono gestiti i documenti di produzione interna.

Ai Servizi coinvolti spetta la responsabilità della corretta gestione e conservazione dei prodotti di proprietà del cliente, considerando che la proprietà del cliente può comprendere anche la proprietà intellettuale e dati personali.

Nel caso in cui un documento di proprietà del cliente risultasse danneggiato o illeggibile o venisse perso, il cliente viene immediatamente informato mediante un'apposita lettera (debitamente protocollata e conservata), al fine di riottenere un documento "conforme". In questi casi viene attivata anche la procedura di gestione delle non conformità, (vedi capitolo 8), con tutte le implicazioni del caso.

Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

La validazione dei processi di realizzazione ed erogazione dei servizi consiste sostanzialmente nell'approvazione da parte della Direzione dei Servizi coinvolti di disposizioni scritte (le varie procedure ed istruzioni operative) che precisano in dettaglio:

- le modalità di esecuzione e controllo delle attività comprese nei processi;
- le apparecchiature e gli strumenti da utilizzare;
- le registrazioni da utilizzare;
- le eventuali competenze e capacità particolari, necessarie per il personale coinvolto.

Nel corso dei riesami di Direzione vengono valutati i casi in cui si sono manifestate carenze durante lo svolgimento di un processo o l'erogazione di un servizio. In questi casi viene attivata la procedura per la revisione dei processi stessi con la loro conseguente rivalidazione.

Nel caso di progettazione di un nuovo servizio, la validazione è a seguito di tutte le attività progettuali, descritte nel paragrafo 7.3, che si concludono con la validazione della progettazione.

6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

I Servizi coinvolti non dispongono e non utilizzano strumenti di misura e controllo per grandezze fisiche. In senso lato, possono essere considerate come apparecchiature di monitoraggio e di misurazione, per tutti i servizi, i questionari utilizzati per la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

Mediante la somministrazione dei questionari si valuta il prodotto/servizio in base:

- ai requisiti specificati dal cliente;
- ai requisiti non specificati ma necessari per l'uso;
- ai requisiti cogenti;
- a ogni altro requisito aggiuntivo, definito dai Servizi coinvolti.

Periodicamente i responsabili della Qualità dei servizi coinvolti, in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità, procedono ad una verifica della completezza e della correttezza dei questionari citati, aggiornandoli o modificandoli, se necessario. In particolare, il "Questionario della soddisfazione dei clienti" viene valutato di norma ogni 2 anni, per verificarne l'adeguatezza, la completezza e l'efficacia, prima di essere sottoposto nuovamente ai clienti.

Qualora le società a cui sono stati appaltati alcune attività o servizi utilizzino dispositivi di monitoraggio e misurazione, il Servizio coinvolto controlla che la gestione dei dispositivi e le relative tarature siano effettuate correttamente, documentando l'esito dei controlli.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

Per quanto riguarda il Servizio Ristorazione Scolastica (Servizio maggiormente interessato a questo requisito della norma), i dispositivi di monitoraggio e misurazione utilizzati dalla società appaltatrice sono tenuti sotto controllo secondo quanto previsto dalla Procedura P.078 e dalla normativa vigente (D.Lgs. 155/97 HACCP). Inoltre, ai fini di garantire la conformità dei prodotti ai requisiti determinati il Servizio e la società appaltatrice integrano tali attività di controllo attraverso un proprio sistema che vede la partecipazioni di più soggetti, anche esterni all'Ente (come per esempio ASL e Comitati mensa).

Si precisa che assicurare il buon funzionamento di un software comprende sia le operazioni di verifica che di gestione della sua configurazione.

I software utilizzati per le misure vengono verificati prima della loro prima applicazione e se necessario anche nelle applicazioni successive o ad ogni nuova versione del software stesso, documentando l'esito delle verifiche.



Manuale della qualità	Capitolo 7
Realizzazione del prodotto	Revisione n. 18 del 12/11/2014

7. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività sopra descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure elencate nel capitolo 9 "Elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità:

- *Sistema Gestione qualità - Procedure afferenti il capitolo 5*
- *Sistema Gestione qualità - Procedure afferenti il capitolo 7*
- *Sistema Gestione qualità - Procedure afferenti il capitolo 8*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - TRIBUTI CIMP COSAP*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - FORMAZIONE DEL PERSONALE*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – PERSONALE - AFFARI ECONOMICI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - PATRIMONIO - ACQUISTI, VENDITE E GESTIONI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - ANAGRAFE E STATO CIVILE*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - PREVENZIONE E PROTEZIONE*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - RISTORAZIONE SCOLASTICA*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – POLITICHE COMUNITARIE*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - GARE E CONTRATTI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - TRASPORTI SCOLASTICI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - LEGGE SPECIALE INTERVENTI DI SALVAGUARDIA E MONITORAGGIO INVESTIMENTI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - ASSICURAZIONI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - COMMERCIO*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – TRASPORTI NON DI LINEA*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 - ELETTORALE E LEVA MILITARE*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – SISTEMI INFORMATIVI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – SPORTELLO UNICO TELECOMUNICAZIONI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – SETTORE GESTIONI ECONOMICI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – GESTIONE AMMINISTRATIVA TRAFFICO ACQUEO*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – SEGRETERIA ASSESSORI E STAFF DEL SINDACO*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – GESTIONE CONTENZIOSI E NORMATIVA*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – GESTIONE TRAFFICO ACQUEO - GESTIONE SPAZI ACQUEI E CONCESSIONI*
- *Procedure afferenti il capitolo 7 – TRASPORTO PUBBLICO LOCALE*



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

1. GENERALITÀ

I Servizi coinvolti pianificano ed attuano processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per:

- dimostrare la conformità dei servizi;
- assicurare la conformità del Sistema di gestione per la qualità;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

Per effettuare il monitoraggio, le misurazioni e le analisi e per definire i progetti di miglioramento vengono utilizzate delle tecniche statistiche di base (ad esempio la progettazione della raccolta dati, la stratificazione, l'analisi di Pareto, il calcolo delle medie e delle percentuali, ecc) sugli indicatori dei singoli processi, sulle non conformità, sui risultati delle indagini di customer satisfaction, ecc.

L'applicazione di tali statistiche si riscontra ad esempio in un report, di norma annuale, che costituisce un importante dato di input per il riesame di direzione, nei report contenenti i risultati delle indagini di soddisfazione dell'utente, nelle tabelle di monitoraggio degli indicatori, nei report del Servizio controllo di gestione (catalogo prodotti), ecc.

I dati, ove possibile, sono rilevati per mezzo dei software gestionali adottati dai singoli Servizi coinvolti, opportunamente soggetti a manutenzione, secondo quanto specificato nel Capitolo 6.3.

I processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento adottati dai Servizi coinvolti sono descritti nei paragrafi successivi.

2. MONITORAGGI E MISURAZIONI

2.1 Soddisfazione del cliente

I Servizi coinvolti provvedono a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri clienti attraverso le seguenti attività:

- incontri appositi ed interviste dirette verso i clienti/utenti più significativi (in genere annualmente, ad esempio i comitati mensa per il Servizio ristorazione, o gli incontri con le associazioni di categoria per alcuni servizi) da parte dei Responsabili dei Servizi coinvolti; i risultati delle interviste vengono riportati in un breve verbale;
- somministrazione periodica (in genere annualmente) ad un campione di utenti/clienti di questionari predisposti / rivisti ogni anno da parte dei Responsabili Qualità dei Servizi coinvolti (con l'ausilio del Servizio Qualità). I questionari compilati vengono analizzati dal Responsabile del Sistema di gestione per la qualità per ottenere le opportune risultanze statistiche e avviare progetti di miglioramento ove emergano criticità;
- attivazione di gruppi di approfondimento o focus group (indagine di tipo qualitativo) con clienti/utenti interni e/o esterni volti a rilevare il grado di soddisfacimento verso tematiche e/o aspetti specifici dei servizi offerti;
- raccolta da parte del personale di informazioni nelle occasioni di contatto diretto con utenti/clienti; vengono verbalizzati attraverso i rapporti di non conformità solo gli aspetti negativi.

Il monitoraggio e la misurazione della percezione del cliente può, comunque, includere informazioni derivanti anche da opinioni o commenti degli utilizzatori, dai reclami e da tutte quelle fonti che possono essere utili per dare indicazioni sul livello di qualità percepito all'esterno.



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

In particolare, nell'anno propedeutico all'ottenimento della certificazione, la rilevazione del livello di soddisfazione del cliente può essere effettuata tramite il solo monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni pervenuti al Servizio candidato alla certificazione.

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici di riesame della direzione (vedi capitolo 5), prevedendo le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nel paragrafo 5 del presente capitolo, ove i risultati non siano soddisfacenti.

2.2 Verifiche ispettive interne

Almeno il 50% dei Servizi coinvolti nel Sistema di gestione per la qualità del Comune di Venezia vengono verificati almeno una volta all'anno, relativamente alle attività prescritte dal Sistema di gestione per la qualità, con un sistema di campionamento che tiene conto:

- degli anni di certificazione (priorità ai Servizi certificati negli ultimi 3 anni);
- del numero di verifiche ispettive interne a cui è stato sottoposto il Servizio negli ultimi 2 anni (almeno 1 visita ispettiva interna a biennio);
- eventuali non conformità rilevate dall'organismo di certificazione Rina nel corso dell'ultima verifica ispettiva esterna;
- dell'andamento del Sistema di gestione per la qualità relativo al Servizio da sottoporre a verifica (dati rilevabili dall'ultimo riesame effettuato);

Il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità è responsabile della pianificazione delle "verifiche ispettive interne della qualità" e della preparazione, compilazione e aggiornamento di un apposito "Programma annuale delle verifiche ispettive interne". La pianificazione delle verifiche ispettive interne, per quanto riguarda i criteri, l'estensione, la frequenza e la modalità di conduzione, tiene conto dello stato e dell'importanza delle aree oggetto di verifica e dei risultati delle precedenti verifiche ispettive.

Le verifiche ispettive avvengono dopo il preavviso al personale soggetto a verifica da parte del Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, specificando la data, il luogo e l'ora della verifica, la composizione del gruppo di verifica e le attività soggette a verifica. Il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità può designare altro personale dei Servizi coinvolti, che non deve avere alcuna diretta responsabilità nell'esecuzione delle attività soggette a verifica e deve risultare qualificato per tale compito, come Responsabile del gruppo di audit, oppure condurre gli audit direttamente.

Il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità conserva le schede di qualifica dei verificatori interni. I verificatori devono avere i seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola media superiore;
- un anno di esperienza nell'azienda;
- due giornate di un corso specifico di "tecniche di Auditing";
- un affiancamento con Auditor Senior.

Il gruppo di verifica, sotto la guida del Responsabile del gruppo (Team leader), concorda un piano per la conduzione dell'audit. Tale piano comprende:

- "aree" sottoposte a verifica (Uffici, Processi, ecc.);
- documenti di riferimento (norme, procedure o altri documenti Sistema qualità, ecc.);
- eventuali check-list predisposte ad hoc;
- programma di massima della verifica (anche temporale);
- altre indicazioni ritenute opportune.

Nell'individuazione delle aree sottoposte a verifica si adotta un sistema di campionamento che tiene conto delle numerose sedi da verificare. Prima di iniziare la verifica, di norma il gruppo si riunisce informalmente con il personale soggetto a verifica, per illustrare lo scopo della stessa e concordare il programma, anche temporale, delle fasi della verifica.

Le attività di verifica consistono nel riscontro dell'evidenza oggettiva della conformità degli aspetti esaminati alle prescrizioni applicabili, contenute nei documenti di riferimento. Le risultanze devono essere



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

documentate e circostanziate in ogni dettaglio (identificazione dei documenti o delle parti esaminate, nomi delle persone contattate, ecc.) e successivamente richiamate nel Rapporto di audit, in termini di conformità, raccomandazioni e non conformità.

Completate le attività di verifica, il gruppo di verifica si riunisce per discutere e valutare i risultati emersi. Al termine della riunione il gruppo di verifica si incontra nuovamente con il personale verificato. Il Responsabile del gruppo di verifica presenta i risultati dell'audit, li commenta affinché essi siano chiaramente compresi e concorda eventuali richieste di azioni correttive.

Sulla base dei risultati della verifica, delle eventuali liste di riscontro compilate e di eventuali documenti raccolti, il Responsabile del gruppo di audit redige un "Rapporto di audit" contenente:

- luogo, data, orario della verifica;
- identificazione del personale soggetto a verifica;
- nominativi dei membri del gruppo di verifica;
- descrizione dello scopo della verifica;
- documenti di riferimento;
- sommario delle risultanze;
- descrizione dettagliata dei rilievi emersi;
- eventuali indicazioni per la risoluzione di tali rilievi, responsabile dell'attuazione della risoluzione e relative scadenze

Il rapporto di audit viene firmato dal Responsabile del gruppo di verifica e dal personale del Servizio oggetto di verifica. Il Responsabile del gruppo di audit consegna copia del rapporto al personale verificato e trasmette l'originale al Responsabile del Sistema di gestione per la qualità.

Gli originali dei rapporti di audit, insieme alle relative check-list, sono archiviati dal Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, che utilizza i dati in essi contenuti per tenere informata la Direzione sull'efficacia del Sistema qualità. Prima di archiviare i rapporti di audit il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità aggiorna il "Programma annuale di verifiche ispettive interne". Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione, viene esaminato anche la situazione generale delle verifiche ispettive per provvedere, se necessario, ad avviare eventuali azioni correttive o preventive o progetti di miglioramento.

2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

I Servizi coinvolti effettuano il monitoraggio e la misurazione dei principali processi del proprio Sistema di gestione per la qualità, tenendo in considerazione l'impatto sulla conformità dei requisiti del prodotto/servizio e sull'efficacia del Sistema di gestione per la qualità stesso. Gli indicatori individuati dovranno essere, quindi, definiti non a priori ma in base alle esigenze e caratteristiche del prodotto/servizio o del processo.

I dati raccolti saranno utilizzati per le analisi statistiche (vedi paragrafo 4), per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente.

Il sistema di monitoraggio dei processi avviene attraverso la raccolta, a cura del Responsabile della Qualità, di tutti gli indicatori dei singoli processi in un apposito database, che riporta le informazioni relative alle modalità di rilevazione, alla frequenza, al responsabile del rilevamento, al valore atteso e al valore consuntivato nei periodi prestabiliti.

Si riporta di seguito un esempio di tabella di consuntivazione degli indicatori.



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

Tabella di consuntivazione periodica degli indicatori rilevati dai Servizi

SERVIZIO	PROCESSO	DESCRIZIONE	INDICATORE (Tra parentesi i numeri progressivi delle fasi)	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	VALORE ATTESO	VALORE EFFETTIVO AL _____

I dati raccolti secondo le modalità e le responsabilità descritte nella tabella sopra riportata vengono analizzati e presentati in report di norma semestrali secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 4 e discussi nei riesami periodici della direzione, secondo quanto descritto nel Capitolo 5. In caso di discordanze rilevanti fra i valori effettivi e i valori attesi, il Responsabile del Sistema qualità concorda con i Responsabili dei Servizi coinvolti l'attuazione di opportune azioni correttive o di progetti di miglioramento.

2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Per quanto riguarda il monitoraggio dei prodotti (controlli sui servizi) i Responsabili Qualità dei diversi Servizi controllano la qualità del servizio erogato, ove applicabile, secondo le modalità specificate nelle procedure e nelle istruzioni operative. I controlli possono essere svolti durante l'erogazione del servizio o a fine servizio. I controlli effettuati, ove previsto, vengono documentati. In caso di risultati negativi deve essere redatto un rapporto di non conformità, come descritto nell'apposito processo (vedi paragrafo successivo).

La conformità dei prodotti/servizi è, quindi, verificata e documentata in ogni singola procedura, e nelle relative istruzioni operative. I prodotti/servizi vengono rilasciati se preventivamente autorizzati dai responsabili, individuati dalla struttura organizzativa dell'Amministrazione, e indicati su ciascuna procedura. Il prodotto/servizio è rilasciato/erogato solo dopo che è stata completata positivamente la fase di pianificazione a livello generale (assegnazione obiettivi) e/o nell'ambito dei processi (definizione procedure), salvo diversa approvazione prevista dalla normativa vigente o, ove applicabile, del cliente.

3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

I Servizi coinvolti gestiscono le non conformità rilevate nel corso della realizzazione dei servizi, dei controlli sui servizi e dell'attività interna all'organizzazione. Per non conformità si intende:

- servizio erogato in modo difforme rispetto a quanto previsto dalla documentazione di riferimento (requisiti di legge applicabili, requisiti dei clienti, ...)
- atti o fatti che impediscono o potrebbero impedire di erogare il servizio come previsto (attrezzatura o impianto non funzionante, procedura o istruzione operativa o documento errato/incompleto, etc.)
- problemi o criticità interne all'organizzazione

Le attività per la gestione delle non conformità comprendono:

- identificazione (ed eventuale segregazione per documenti/attrezzature non conformi)
- valutazione, risoluzione e notifica
- verifica della risoluzione
- elaborazione dei dati di non conformità e reporting.

Identificazione e segregazione

Le non conformità possono essere individuate internamente o segnalate da un cliente attraverso un reclamo. Chiunque individua o riceva dal cliente una segnalazione di non conformità provvede a compilare la prima parte del "Rapporto di non conformità".

I prodotti non conformi (attrezzature non funzionanti o documenti incompleti/errati), al fine di non essere utilizzati, vengono identificati per mezzo di apposite diciture o cartelline e segregati, in attesa della



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

risoluzione della non conformità. La responsabilità di identificare e segregare i prodotti non conformi è di chiunque rilevi la non conformità.

Valutazione, risoluzione e notifica

La valutazione delle non conformità rilevate e la risoluzione delle stesse sono compito di colui che le ha rilevate, oppure del Responsabile diretto, nei casi più gravi. Le decisioni prese da costoro e le azioni intraprese (ad esempio correzione di un documento incompleto) sono registrate sulla seconda parte del rapporto di non conformità.

Verifica

La verifica della risoluzione della non conformità compete al Responsabile di Servizio di colui che ha trattato la non conformità. L'esito della verifica viene riportato sulla terza parte del rapporto di non conformità. Se la non conformità era a seguito di un reclamo scritto del cliente, viene data risposta scritta al cliente stesso.

Se la non conformità viene individuata dopo che il servizio è stato erogato, viene immediatamente avvertito il cliente e vengono attuati, ove pertinente, i passi sopra descritti in termini di: "Identificazione e segregazione", "Valutazione, Risoluzione e notifica", "Verifica". Successivamente alla verifica dell'attuazione, il Responsabile del Servizio è tenuto, dopo un congruo periodo, a verificare l'efficacia dell'attuazione della soluzione adottata. Dopo la verifica, i rapporti di non conformità vengono inviati al Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, per le opportune elaborazioni statistiche.

Il Responsabile del Servizio può individuare immediatamente la necessità di avviare un'azione correttiva concordando con il Responsabile SGQ e le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

Elaborazione dei dati di non conformità

Il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità mantiene la registrazione di tutte le non conformità riscontrate. Ogni semestre raccoglie i dati di non conformità analizzati nei rapporti SGQ annuali dei Servizi coinvolti, classificati per:

- tipo di servizio
- tipo di non conformità:
 - mancanza di un documento nella richiesta
 - utilizzo di modulistica superata/errata
 - mancata attivazione di un endoprocedimento previsto
 - mancato rispetto dei tempi
 - documento errato o incompleto
 - procedura errata o incompleta
 - altro

4. ANALISI DEI DATI

I Servizi coinvolti raccolgono, analizzano ed elaborano su base periodica i dati e gli indicatori statistici per la qualità, al fine di permettere il controllo relativo all'andamento dei processi e del Sistema qualità aziendale. Le statistiche, infatti, permettono di intervenire tempestivamente in tutti i casi in cui il loro andamento dimostri scadimenti dei processi controllati.

Statistica semestrale sugli indicatori di qualità dei singoli processi

Seguendo le indicazioni contenute nelle schede di ogni singolo processo (frequenza di rilevazione e modalità di rilevazione) i responsabili del processo misurano gli indicatori di qualità individuati. Tali statistiche vengono riportate in un report semestrale. Dopo il primo semestre dell'anno, il report successivo riporta i dati cumulati relativi all'anno in corso.

Statistica annuale su aspetti generali del Sistema di gestione per la qualità

Annualmente il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità analizza i dati sull'andamento del Sistema qualità in generale, ovvero i dati relativi a:

- non conformità
- azioni correttive
- azioni preventive



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

- piani di miglioramento
- verifiche ispettive della qualità
- programmi formativi
- analisi di soddisfazione dell'utenza
- fornitori eventualmente selezionati.

I risultati dell'analisi e le valutazioni conseguenti sono riportate in un Report annuale sull'andamento del Sistema qualità. I Report annuali vengono discussi in occasione delle riunioni con il Comitato Guida e il Direttore Generale. Nel corso di tali riunioni, dall'analisi e discussione dei dati statistici presentati, (vedi Capitolo 5) vengono individuati eventuali obiettivi della qualità, per far fronte a problematiche riscontrate, e/o progetti di miglioramento come descritto nel paragrafo successivo.

5. MIGLIORAMENTO

5.1 Progetti di miglioramento

Come già descritto, il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità analizza sia puntualmente che semestralmente i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi dei Servizi coinvolti, nonché i dati relativi al funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Scopo dell'analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere.

Il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, in collaborazione con la Direzione, individua i progetti di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i tempi relativi. Per ciascun progetto di miglioramento, il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità compila una "Scheda progetto di miglioramento" e la consegna al Responsabile dell'attuazione trattenendone una copia. Successivamente monitora l'andamento dei progetti nel corso delle riunioni periodiche di "Riesame della Direzione".

I Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dei progetti nel rispetto dei tempi programmati. Al termine del progetto di miglioramento il Responsabile designato completa la "Scheda progetto" e la trasmette al Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, corredata dall'eventuale documentazione di supporto. La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento compete al Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, che documenta l'esito della verifica direttamente sui verbali di riesame.

5.2 Azioni correttive e preventive

Sulla base delle analisi dei "Rapporti di non conformità" e dei "Reclami del cliente", il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità può decidere immediatamente l'avvio di azioni correttive concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione. All'avvio di ogni azione correttiva è compilata a cura del Responsabile del Sistema di gestione per la qualità la prima parte dell'apposito "Rapporto azione correttiva e preventiva".

Inoltre i dati relativi alle non conformità in generale sono analizzati semestralmente dal Responsabile del Sistema di gestione per la qualità in sede di riesame; scopo dell'analisi è di individuare le non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento. I risultati dell'analisi dei dati di non conformità sono raccolti dal Responsabile del Sistema di gestione per la qualità in una relazione che viene presentata alla Direzione nel corso di apposite riunioni di riesame della direzione.

Il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, in collaborazione con la Direzione individua le azioni correttive e preventive da intraprendere. Per ciascuna azione correttiva e preventiva decisa, il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità compila la prima parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva" e lo consegna al Responsabile dell'attuazione. Nel corso delle riunioni viene anche riesaminata la situazione generale delle azioni correttive e preventive in corso di attuazione.



Manuale della qualità	Capitolo 8
Misurazioni, analisi e miglioramento	Revisione n. 15 del 12/11/2014

Sia per le azioni correttive immediate avviate dal Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, sia per le azioni correttive e preventive individuate nel corso delle riunioni di riesame, i Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, all'attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati. Al termine dell'attuazione dell'azione correttiva e preventiva il Responsabile designato compila la seconda parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva" e lo trasmette al Responsabile del Sistema di gestione per la qualità, corredato dall'eventuale documentazione di supporto.

Al termine del tempo programmato per l'attuazione dell'azione correttiva o preventiva, il Responsabile del sistema qualità riesamina le azioni attuate, accertandone l'efficacia. Per la verifica dell'efficacia si avvale di idonei metodi, a seconda dei casi, quali ad esempio il riesame delle non conformità, di appositi indicatori, dell'andamento della soddisfazione del cliente o tramite verifica ispettiva interna straordinaria.

Nel caso in cui l'azione correttiva o preventiva non sia stata attuata nei tempi programmati, il Responsabile designato documenta il motivo del ritardo nella seconda parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva". L'esito della verifica dell'efficacia viene documentato e registrato dal Responsabile del Sistema di gestione per la qualità compilando la terza parte del "Rapporto di azione correttiva e preventiva". Nel caso di esito positivo, il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità verifica l'eventuale necessità di modificare documenti del Sistema di gestione per la qualità. Nel caso di esito negativo il Responsabile del Sistema di gestione per la qualità propone l'avvio di una nuova azione correttiva o preventiva, in accordo a quanto descritto in precedenza.

6. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività sopra descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure elencate nel capitolo 9 "Elenco delle procedure del sistema di gestione per la qualità: *Procedure afferenti il capitolo 8*".



Manuale della qualità	Capitolo 9
Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	Revisione n. 15 del 12/11/2014

RIFERIMENTI ALLA NORMATIVA ISO 9001:2008 ED ELENCO PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ

Riferimenti alla norma ISO 9001:2008

ELEMENTO DELLA NORMA ISO 9001:2008	CAPITOLO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Capitolo 4
Requisiti generali	4.1
Requisiti relativi alla documentazione	4.2
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Capitolo 5
Impegno della direzione	5.1
Orientamento al cliente	5.2
Politica per la qualità	5.3 e Capitolo 1
Pianificazione	5.4
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5
Riesame di direzione	5.6
GESTIONE DELLE RISORSE	Capitolo 6
Messa a disposizione delle risorse	6.1
Risorse umane	6.2
Infrastrutture	6.3
Ambiente di lavoro	6.4
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Capitolo 7
Pianificazione delle realizzazione del prodotto	7.1
Processi relativi al cliente	7.2
Progettazione e sviluppo	7.3
Approvvigionamento	7.4
Produzione ed erogazione del servizio	7.5
Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	7.6
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Capitolo 8
Generalità	8.1
Monitoraggi e misurazioni	8.2
Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3
Analisi dei dati	8.4
Miglioramento	8.5



Manuale della qualità	Capitolo 9
Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	Revisione n. 15 del 12/11/2014

Elenco delle procedure del sistema di gestione per la qualità

Sistema Gestione qualità

Procedure afferenti il capitolo 4

- P.000 Gestione dei documenti della qualità

Procedure afferenti il capitolo 5

- P.000 Gestione dei documenti della qualità
- P.032 Riesame della direzione

Procedure afferenti il capitolo 6

- P.130 Predisposizione piano triennale di formazione
- P.021 Predisposizione piano annuale di formazione
- P.020 Gestione corsi di formazione

Procedure afferenti il capitolo 7

- P.003 Progettazione e sviluppo progetti innovativi
- P.022 Approvvigionamento servizi e materiale

Procedure afferenti il capitolo 8

- P.033 Verifica della soddisfazione dei clienti
- P.034 Verifiche ispettive interne
- P.035 Monitoraggio e misurazione dei processi
- P.036 Gestione delle non conformità
- P.037 Analisi dei dati e statistiche
- P.038 Gestione azioni correttive e preventive

Procedure afferenti il capitolo 7

TRIBUTI CIMP COSAP

- P.007 Gestione rilascio concessioni spazi ed aree pubbliche permanenti e temporanee
- P.012 Gestione installazioni pubblicitarie abusive
- P.028 Gestione canoni correnti
- P.029 Gestione canoni evasi
- P.030 Riscossione coattiva

LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI AI PRIVATI

- P.005 Gestione bandi
- P.009 Gestione pratiche finanziate prima casa
- P.010 Gestione pratiche finanziate restauri
- P.011 Controllo del rispetto della convenzione
- P.013 Svincolo dal contributo
- P.014 Gestione interventi con dissenso
- P.170 Gestione pratiche trasferimento obblighi prima casa



Manuale della qualità	Capitolo 9
Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	Revisione n. 15 del 12/11/2014

FORMAZIONE DEL PERSONALE

- P.020 Gestione corsi di Formazione
- P.021 Predisposizione Piano Annuale di Formazione
- P.023 Gestione permessi studio
- P.026 Gestione sale di formazione
- P.027 Richiesta di riconoscimento a posteriori del percorso formativo
- P.130 Predisposizione Piano Triennale di Formazione

PERSONALE - AFFARI ECONOMICI

- P.040 Emissione dichiarazioni e certificazioni
- P.042 Trattamento economico personale a tempo determinato
- P.043 Trattamento economico personale giornaliero
- P.044 Trattamento economico personale di ruolo

PATRIMONIO - ACQUISTI, VENDITE E GESTIONI

- P.060 Stesura contratti di acquisto
- P.061 Stesura Contratti di Vendita
- P.063 Locazioni e Concessioni attive
- P.064 Gestione contratti di locazione e concessione attivi
- P.065 Locazioni e concessioni Passive
- P.066 Gestione contratti di locazione e concessione passivi

ANAGRAFE E STATO CIVILE

- P.048 Gestione carte d'identità
- P.049 Gestione certificazione APR/AIRE/Storica; legalizzazione foto, autenticazione copie e firme
- P.050 Gestione dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari
- P.052 Gestione del Registro delle Nascite
- P.054 Gestione del Registro di Cittadinanza
- P.156 Gestione cambi di abitazione (APR)
- P.157 Gestione iscrizioni anagrafiche (APR)
- P.158 Gestione cancellazione anagrafiche APR per trasferimento di residenza in altro comune
- P.159 Gestione cambi di abitazione AIRE
- P.160 Gestione iscrizione AIRE per trasferimento residenza all'estero
- P.161 Gestione cancellazione AIRE per rimpatrio
- P.162 Gestione delle pubblicazioni di matrimonio
- P.163 Gestione del registro matrimoni
- P.164 Gestione delle registrazioni di divorzio
- P.165 Gestione del registro di morte
- P.166 Cremazione straordinaria di salma/resti mortali
- P.167 Gestione aggiornamento registri di stato civile
- P.168 Gestione rilascio certificazione di stato civile

PREVENZIONE E PROTEZIONE

- P.070 Gestione Tutela Sanitaria
- P.071 Gestione Attività Formativa
- P.072 Gestione fornitura DPI e strumentazioni



Manuale della qualità	Capitolo 9
Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	Revisione n. 15 del 12/11/2014

RISTORAZIONE SCOLASTICA

- P.075 Programmazione del servizio
- P.076 Elaborazione del menu
- P.077 Gestione degli imprevisti e disservizi
- P.078 Sistema di controllo qualità ristorazione
- P.080 Gestione contributi statali e comunitari

POLITICHE COMUNITARIE

- P.102 Progettazione progetti comunitari
- P.103 Gestione progetti comunitari
- P.104 Rendicontazione progetti comunitari

GARE E CONTRATTI

- P.085 Gestione istruttoria, predisposizione bando o lettera di invito
- P.086 Gestione pubblicazione bandi e avvisi di gara
- P.087 Gestione svolgimento gara o pre-qualifica
- P.088 Gestione aggiudicazione definitiva
- P.089 Gestione predisposizione e stipulazione contratto
- P.090 Gestione repertoriatura e registrazione contratti
- P.091 Gestione archivio contratti
- P.092 Gestione contenzioso

TRASPORTI SCOLASTICI

- P.095 Gestione richieste di trasporto
- P.096 Gestione pianificazione percorsi
- P.098 Gestione controlli sul servizio
- P.099 Gestione servizi integrativi
- P.100 Gestione fatture

LEGGE SPECIALE INTERVENTI DI SALVAGUARDIA E MONITORAGGIO INVESTIMENTI

- P.123 Gestione attività di programmazione
- P.124 Movimentazione provvedimenti a carico della LSV - Deliberazioni
- P.125 Gestione contributi confessioni religiose
- P.126 Movimentazione provvedimenti a carico della LSV – Determinazioni dirigenziali

ASSICURAZIONI

- P.110 Istruttoria Sinistri Responsabilità civile verso terzi
- P.111 Istruttoria Sinistri Rami furto e incendio
- P.112 Istruttoria Sinistri Recupero danni al patrimonio comunale
- P.113 Istruttoria Sinistri Auto rischi diversi
- P.114 Istruttoria Sinistri Ramo infortuni categorie varie
- P.115 Istruttoria Sinistri Ramo Responsabilità Civile da circolazione veicoli e natanti

COMMERCIO

- P.141 Istruire e rilasciare le autorizzazioni
- P.142 Istruire le SCIA



Manuale della qualità	Capitolo 9
Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	Revisione n. 15 del 12/11/2014

- P.143 Istruire le comunicazioni

TRASPORTI NON DI LINEA

- P.188 Istruire e rilasciare le autorizzazioni
- P.189 Istruire le S.C.I.A.
- P.190 Comunicazioni per modifiche impianti di carburante
- P.191 Autorizzazioni Carburanti

ELETTORALE E LEVA MILITARE

- P.131 Revisione semestrale delle liste elettorali
- P.132 Revisione dinamica ordinaria delle liste elettorali
- P.133 Aggiornamento albi
- P.134 Gestione Tessera elettorale
- P.135 Rilascio certificazioni (elettorale)
- P.136 Formazione liste di leva
- P.137 Aggiornamento ruoli matricolari

SISTEMI INFORMATIVI

- P.180 Predisposizione annuale DPS (documento programmatico sulla sicurezza)
- P.182 Gestione abilitazioni
- P.183 Ritiro apparecchiature informatiche
- P.184 Gestione rilascio dispositivi firma digitale

ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA

- P.194 Attribuzione numero civico su domanda
- P.195 Intervento d'ufficio
- P.196 Intitolazione nuova area di circolazione
- P.197 Intitolazione nuova struttura

SPORTELLO UNICO TELECOMUNICAZIONI

- P.200 Assegnazione Ri-assegnazione Sim ed apparati
- P.201 Segnalazioni guasti apparati radio mobili
- P.202 Guasti telefonia fissa
- P.203 Interventi
- P.204 Lavori

SETTORE GESTIONI ECONOMICHE

- P.210 Traslochi e movimentazioni
- P.220 Gestione annuale fondo di anticipazione per minute spese
- P.221 Gestione buoni anticipazione per trasferite dipendenti comunali
- P.224 Gestione buoni pasto
- P.225 Gestione oggetti rinvenuti
- P.230 Valutazione richieste materiale d'ufficio e consegna materiali da deposito
- P.235 Inserimento beni patrimoniali mobili nell'inventario
- P.236 Trasferimento beni patrimoniali mobili
- P.237 Alienazione/Eliminazione beni patrimoniali mobili



Manuale della qualità	Capitolo 9
Riferimenti alla normativa ISO 9001:2008 ed elenco procedure del sistema qualità	Revisione n. 15 del 12/11/2014

- P.238 Attività di controllo e compilazione del patrimonio comunale

GESTIONE AMMINISTRATIVA TRAFFICO ACQUEO

- P.250 Istruire e rilasciare licenze/autorizzazioni trasporti non di linea acquei
- P.251 Rilascio contrassegni e badge per unità in conto proprio e uso privato
- P.252 Rilascio nulla osta per festività tradizionali
- P.253 Comunicazione per la sostituzione alla guida

SEGRETERIA ASSESSORI E STAFF DEL SINDACO

- P.255 Gestione richiesta di comunicati stampa
- P.256 Istruire le trasferte degli Amministratori
- P.257 Gestione accordo di patrocinio
- P.258 Richiesta di contributo economico da parte di Enti ed Associazioni
- P.259 Gestione corrispondenza

GESTIONE CONTENZIOSI E NORMATIVA

- P.263 Sospensione licenza/autorizzazione servizi pubblici non di linea

GESTIONE TRAFFICO ACQUEO - GESTIONE SPAZI ACQUEI E CONCESSIONI

- P.273 Cambio natante e assegnazione spazi acquei extra bando
- P.274 Assegnazione spazi acquei Bando di Pubblico Concorso
- P.275 Cessazione spazio acqueo

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- P.267 Controllo qualità TPL (Actv)
- P.268 Gestione contributi per investimenti nel TPL
- P.269 Autorizzazioni per servizi commerciali



Comune di Venezia
Ca' Farsesti - San Marco 4136
30124 Venezia

ORGANIGRAMMA

Direzione Generale

Responsabile: AGOSTINI MARCO

Direzione Finanza Bilancio e Tributi

Responsabile: DEI ROSSI PIERO

Settore Gestione tributi e canoni

Responsabile: SCARPA VINCENZO

Servizio Gestione canoni e diritti

Responsabile: BOGNOLO ISABELLA

Direzione contratti e atti amministrativi opere pubbliche

Responsabile: PACE RAFFAELE

Settore economato

Responsabile: BELLOTTO ANDREA

Servizi economali gestione amministrativa

Responsabile: CHILESE ROBERTA

Servizi economali gestione tecnica

Responsabile: ANDREATTA GIOVANNI

Settore gare

Responsabile: CACCO FABIO

Servizio gare e contratti

Responsabile: CODEMO MICHELE

Direzione affari generali e supporto organi

Responsabile: VERGINE FRANCESCO

Settore affari generali e supporto organi

Responsabile: SAPIA CARLO SALVATORE

Servizio elettorale e leva militare

Responsabile: ZOLI DARIO

Direzione programmazione e controllo

Responsabile: CARLIN MAURIZIO

Settore controllo interno e statistica

Responsabile: AMADIO ALESSIA

Servizio Qualità Processi e Servizi

Responsabile: PEZZO CATERINA

Settore programmazione e controllo opere pubbliche e legge speciale

Responsabile: VIO BARBARA

Legge speciale contributi

Responsabile: PERETTO SILVIA

Programmazione legge speciale - monitoraggio investimenti e affari generali

Responsabile: ROSADA FABIO

Legge speciale interventi di salvaguardia

Responsabile: OSETTA FABIO

Settore sistemi informativi e cittadinanza digitale

Responsabile: LAZZARINI MICHELA

Sistemi informativi



Comune di Venezia
Ca' Farsetti - San Marco 4136
30124 Venezia

ORGANIGRAMMA

Responsabile: GARGANEGO FABIO

Sportello Unico Telecomunicazioni

Responsabile: BONAVITA ROSSELLA

Direzione Risorse Umane

Responsabile: MORINO MARIA MADDALENA

Settore affari economici

Responsabile: PATRIZIO ANGELO

Bilancio del personale e gestione stipendi

Responsabile: FEDELI LUIGI

Settore affari giuridici

Responsabile: FABRIS MARIA MARGHERITA

Formazione sviluppo e aggiornamento professionale

Responsabile: MALAGUTI ANNA

Direzione Sviluppo Economico e Partecipate

Responsabile: DIPRIMA PAOLO

Settore Sviluppo Economico, Politiche Comunitarie e Piano Strategico

Responsabile: RAVENNA PAOLA

Politiche comunitarie

Responsabile: MARANGONI ISABELLA

Direzione Patrimonio e Casa

Responsabile: VETTORI ALESSANDRA

Settore gestione Tecnico Contrattuale Patrimonio

Responsabile: BORIN MARIA

Affari generali

Responsabile: TREVISAN LIDIA

Servizio gestioni contrattuali

Responsabile: TAMAGNINI DARIO

Servizio assicurazione

Responsabile: CONSOLETTI MIRANDA ANTONIETTA

Direzione politiche educative, della famiglia e sportive

Responsabile: CESELIN MARZIO

Settore politiche educative

Responsabile: CESELIN MARZIO

Servizi operativi e amministrativi

Responsabile: RUFFINI SANDRA

Gestione dei servizi di ristorazione e ispettivo

Responsabile: KIRSCHNER CARLA

Trasporti scolastici ed economici

Responsabile: TANDUO CRISTINA

Prevenzione e protezione

Responsabile: PREVEDELLO LAURA

Direzione Commercio e Attività Produttive

Responsabile: MARTININI ALESSANDRO



Comune di Venezia
Ca' Farsesti - San Marco 4136
30124 Venezia

ORGANIGRAMMA

Settore Commercio

Responsabile: BATTAGLIA STEFANIA

Direzione Mobilità e Trasporti

Responsabile: FIORIN FRANCO

Settore mobilità

Responsabile: SARTORI LORIS

Gestione traffico acqueo - Gestione spazi acquei e concessioni

Responsabile: PICCINI ANDREA

Settore trasporti

Responsabile: FIORIN FRANCO

Gestione amministrativa traffico acqueo

Responsabile: D'ESTE MARIUCCIA

Trasporti pubblici non di linea e autorizzati, parcheggi e carburanti

Responsabile: BALLARIN FEDERICO

Trasporto pubblico locale

Responsabile: VERGANI GABRIELE

Gestione contenziosi e normativa

Responsabile: CHIAROT MARCO

Direzione Sviluppo del Territorio

Responsabile: GIROTTO OSCAR

Settore Cartografico e Amministrativo

Responsabile: BARBIERI PAOLO

Servizio ecografico e toponomastica

Responsabile: BARBIERI PAOLO

Direzione affari istituzionali

Responsabile: BASSETTO LUIGI

Coordinamento Segreterie Amministratori

Responsabile: ZAMBON MICHELA

Settore Servizi Demografici e Comunicazione al Cittadino

Responsabile: SAVINI STEFANO

Servizi demografici (Anagrafi e Stato civile centrali e municipali)

Responsabile: TUBARO BRUNO

Responsabile: PASQUALATO FRANCA

Responsabile: PENZO LUISELLA