

MANUALE QUALITÀ ED ENERGIA



Il presente Manuale Qualità ed Energia è stato redatto in conformità alle

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 50001:2018

"SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ – REQUISITI"

"SISTEMI DI GESTIONE PER L'ENERGIA - REQUISITI"

SOMMARIO

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

1. Riferimenti normativi

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Punto	4.3
Norma	UNI EN ISO 50001:2018
Punto	4.3
Descrizione	Manuale del sistema di gestione per la Qualità e l'Energia

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Energia.

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

2. Scopo e applicabilità

Lo scopo di questo Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Energia è quello di inquadrare l'approccio utilizzato dal Comune di Rubano (PD) al fine di pianificare e monitorare il rispetto dei requisiti richiesti dalle norme volontarie integrate UN EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 50001:2018.

Il Sistema di Gestione Qualità ed Energia del Comune di Rubano (PD) si applica a tutte le attività correlate alla gestione dei servizi erogati all'utenza attraverso lo Sportello polifunzionale per il cittadino "Punto Si" e descritte nella "Guida ai Servizi".

Dal 2018 il Sistema di Gestione e Qualità è stato esteso a tutte le ulteriori attività delle Aree e Settori che compongono l'organizzazione comunale e dal 2019 l'Amministrazione ha stabilito di trasformare il proprio Sistema Gestione Qualità (SGQ) in un sistema integrato Gestione Qualità ed Energia (SGQE), acquisendo anche la certificazione UNI EN ISO 50001:2018.

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

In particolar modo, lo sviluppo del SGQE ha voluto integrarsi con le più recenti normative cogenti in materia di lotta e prevenzione della corruzione (l.n. 190/2012) e trasparenza (d.lgs. 33/2013), nonché alle norme relative al rispetto dei requisiti legali in tema di gestione energetica del patrimonio comunale in modo da delineare un approccio "comune" di mappatura dei processi, valutazione del rischio e pubblicazione web dei dati.

Al Sistema di Gestione Qualità ed Energia implementato dal Comune di Rubano sono applicabili ed applicati in maniera integrata, tutti i punti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 50001:2018 senza alcuna esclusione.

La Direzione della nostra organizzazione si impegna, formalmente, a fornire le risorse necessarie all'applicazione, mantenimento e sviluppo del Sistema di Gestione Qualità ed Energia, e si impegna al rispetto di tutti i requisiti espressi dalle norme di riferimento.

Il MQE è indirizzato a tutte le Parti Interessate dal Sistema: utenti, dipendenti, collaboratori, fornitori, Enti pubblici e privati con i quali l'organizzazione opera e collabora, per questo motivo ne viene disposta la pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente. In particolare sul sito istituzionale è stata creata un'apposita sezione informativa, denominata "Certificazioni Qualità ed Energia", dove è possibile consultare, oltre al presente manuale nell'ultima versione aggiornata, la Politica per la Qualità e l'Energia e le certificazioni conseguite.

3. Generalità

Comune di Rubano (Provincia di Padova)

Superficie14,55 km²

Popolazione:.....16.676 abitanti (dato del 31 dicembre 2019)

Frazioni:.....Rubano (capoluogo), Sarameola, Bosco di Rubano e Villaguattera

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

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

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

Maggiori dettagli relativi all'organizzazione del Comune e delle risorse di cui lo stesso dispone, sono disponibili al pubblico nei documenti di programmazione ("Documento Unico di Programmazione", "Bilancio di Previsione", "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza", "Piano Esecutivo di Gestione – Piano della Performance") approvati annualmente dalla Giunta Comunale, mediante delibere pubblicate sul portale internet Amministrazione Trasparente del Comune di Rubano.

Il Comune di Rubano dal 2003, al fine di erogare un miglior servizio al cittadino, affinché lo stesso, potesse rivolgersi ad un unico sportello polifunzionale dove operatori opportunamente formati fossero in grado di erogare la maggior parte dei servizi di primo livello, ha ideato la realizzazione del PuntoSi – Servizi e Informazioni.

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

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

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

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

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

Il Comune di Rubano ha individuato nella qualità della propria organizzazione una strategia utile per mappare e verificare le attività, i procedimenti, i propri processi amministrativi. Al contempo il Comune ha individuato nel SGQE della propria organizzazione una modalità utile a tenere sotto controllo la performance energetica dell'Ente mirata al miglioramento continuo. Il Comune altresì, avendo sottoscritto l'Iniziativa Patto dei Sindaci ed avendo approvato ed implementato il proprio Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile PAES, mira a monitorare i consumi energetici e le emissioni climalteranti ad essi connesse nel territorio comunale.

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

La qualità deve essere misurata e non percepita, rapportata ad obiettivi concreti che Rubano monitora periodicamente tramite i seguenti documenti: "Relazione sullo stato di attuazione dei Programmi", "Rendiconto di Gestione", "Relazione del RPCT", consultabili direttamente sul portale internet Amministrazione Trasparente del Comune di Rubano.

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

Il Sistema di Gestione Qualità ed Energia applicato al Comune di Rubano, infine, è finalizzato alla cultura del "risultato", ovvero al raggiungimento degli obiettivi pianificati, anche in sede di programma di mandato elettorale: pertanto, i documenti di rendicontazione sopra richiamati assumono rilievo quali elementi di ingresso ai fini della predisposizione della Relazione di Fine Mandato.

5. Contesto Operativo

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

	Paniere dei fattori operativi	Fonte conoscitiva e di analisi
1.	Immigrazione estera	DUP/statistiche popolazione web
2.	Immigrazione interna	DUP/statistiche popolazione web
3.	Emigrazione	DUP/statistiche popolazione web
4.	Conflittualità politica	Analisi organi di stampa
5.	Variabilità amministratori	Relazione di inizio e fine mandato

6.	Progettazione di opere pubbliche Programmazione servizi e forniture di valore superiore ad euro 40.000,00	Programma Triennale OOPP Biennale
7.	Insolvenza dei debitori sui servizi alla persona tributi tariffe sanzioni	Fondo svalutazione crediti
8.	Impatto dei servizi esternalizzati	Programma biennale acquisti servizi forniture
9.	Variabilità dei dipendenti	Programmazione triennale fabbisogno
10.	Benessere organizzativo	Piano azioni positive/Analisi stress correlato
11.	Eventi metereologici estremi	Piano comunale protezione civile; PAESC di Rubano
12.	Dissesto idrogeologico	Piano comunale protezione civile Mappa rischi Comuni ISTAT
13.	Livello di insofferenza giovanile	Servizi sociali/ Piano di Zona
14.	Livello di povertà o di disagio economico	Servizi sociali/ Piano di Zona
15.	Livello di criminalità	PTPCT
16.	Abusivismo edilizio	PATI/PAT/PI + SIT
17.	Inquinamento ambientale	PATI/PAT/PI + SIT
18.	Contenzioso legale	Analisi contenzioso
19.	Contenzioso amministrativo	Analisi contenzioso
20.	Costanza trasferimenti da altri Enti	MEF
21.	Limiti contabili – Patto di Stabilità	MEF
22.	Variabilità normativo - istituzionale	Portale Normativa
23.	Consapevolezza	Programmazione Formazione
24.	Infrastruttura HW e SW	DPS/Piano di informatizzazione
25.	Bilancio energetico ed emissivo del territorio	PAES/PAESC
26.	Performance energetica del Comune	SGQE
27.	Azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici	PAES/PAESC/SGQE

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

6. Mappa dei processi

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

La Direzione ha definito la Mappatura dei propri processi, sussumendo ciascuno dei procedimenti individuati sul sito internet del Comune e le relative schede con informazioni rivolte all'utenza, nei processi mappati nel PTPCT 2020-2022 collegati alle aree di rischio corruttivo individuate da Anac e specifiche della propria organizzazione.

Il risultato finale, oggetto di monitoraggio e aggiornamento costante, è una mappatura dei processi dell'Ente unitaria, alla quale agganciare tanto le informazioni utili per gli utenti, e le relative schede informative aggiornate, quanto quelle ad uso interno, contenute negli atti di programmazione dell'Ente e rilevanti ai fini del Sistema di Gestione Qualità ed Energia.

La mappatura dei processi viene approvata e aggiornata dalla Giunta Comunale in occasione dell'approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT).

7. Organigramma

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

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

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

L'Organigramma è un documento approvato ed aggiornato con deliberazione di Giunta Comunale.

8. I principi di un sistema di gestione per la qualità e energia

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

9. Riferimenti normativi e legislativi applicabili

Riferimenti Normativi volontari relativi al Sistema di Gestione per la Qualità e l'Energia:

- UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario"
- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la Qualità -Requisiti".
- UNI EN ISO 9004:2018 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità"
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità"
- UNI EN ISO 50001:2018 "Sistemi di Gestione per l'Energia – Requisiti e linee guida per l'uso"
- UNI EN ISO 50003:2015 "Sistemi di Gestione dell'Energia – Requisiti per organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione dell'energia"
- UNI EN ISO 50006:2015 "Sistemi di Gestione dell'Energia – Misurazione della prestazione"

energetica utilizzando il consumo di riferimento (Baseline) e gli indicatori di performance energetica (EnPI) – Principi e linee guida.

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

L'elenco sotto riportato è indicativo delle principali cogenze.

L'elenco completo delle cogenze applicabili è ravvisabile direttamente nella sezione *Amministrazione Trasparente del sito istituzionale alle sottosezioni Disposizioni generali/Atti Generali/Riferimenti normativi sull'organizzazione*.

Legge	Argomento
D.Lgs 81/2008	Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e s.m.i.
Regolamento UE2016/679 D.Lgs 196/2003 - DGPR	Privacy
D.Lgs 152/2006	Testo unico ambientale e s.m.i.
DLgs. 267/2000	Testo Unico Enti Locali
D.Lgs. 50/2016	Codice degli appalti
Legge 241/1990	Procedimento amm.vo e accesso atti
D.P.R. 445/00	TU documentazione amm.va
D.Lgs. 82/2005	Codice dell'Amministrazione digitale
D.L.33/2013	TU sulla trasparenza
L. 190/2012	Legge anticorruzione
Energia	Per la parte energia vedasi il "MSE 02.1 - Registro Leggi applicabili"

Si attesta infine che il presente Sistema di Gestione Qualità ed Energia, implementato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 50001:2018 non è in contrasto con le cogenze sopra citate, né con le Leggi Cogenti, i Regolamenti e lo Statuto Comunale. Per tutti gli altri riferimenti normativi applicabili alle attività del Comune di Rubano, si fa riferimento al T.U.E.L. (Testo Unico degli Enti Locali) ed alla normativa nazionale e regionale di competenza vigente.

11. Allegati

1. Politica per la Qualità e l'Energia
2. Organigramma (il riferimento è all'ultimo organigramma approvato e pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente nella Sezione Amministrazione Trasparente alla sottosezione *Organizzazione/ Articolazione degli uffici*).
3. Mappatura dei processi (il riferimento è alla Mappatura dei Processi allegata all'ultimo PTPCT approvato e pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente nella Sezione Amministrazione Trasparente alla sottosezione *Altri Contenuti/Prevenzione della corruzione*).

12. Revisioni

0 del 31/05/2018: prima emissione

1 del 22/01/2019: inserite le parti relative al sistema energia ed aggiornati i dati sulle generalità del Comune

2 del 06/10/2020: precisati i riferimenti ai documenti di programmazione e di monitoraggio dell'Ente, aggiornati i riferimenti normativi cogenti e i rimandi agli allegati.