



# Comune di Predazzo

Piazza S.Filippo e Giacomo  
Cap. 38037 ( Trento )  
tel. 0462.508 211 fax. 0462.508 210  
<http://www.comune.predazzo.tn.it>

## MANUALE QUALITÀ

### Ufficio Tecnico Lavori Pubblici ed Edilizia Privata (ST)

In conformità ai requisiti della norma  
UNI EN ISO 9001:2008

Questo documento è di proprietà del  
Comune di PREDAZZO

Ogni divulgazione, riproduzione o cessione di contenuti a terzi,  
se non autorizzata, è vietata.

<i>Edizione</i>	<i>Data di emissione</i>	<i>Copia controllata n°</i>
<b>3</b>	<b>04/11/2010</b>	<b>4</b>

**Copia non controllata**  
(copia non soggetta ad aggiornamento)

<i>Redatto</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>
<b>F.to RSQ</b>	<b>F.to RST</b>	<b>F.to SG</b>

Questo manuale è stato approvato dalla Giunta Comunale con decisione del 17/11/2009  
.....

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITÀ'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 03</b>	
	<b>Sommario</b>	edizione	<b>3</b>

<b>MQ</b>	<b>TITOLO</b>	<b>Ediz.</b>	<b>Data</b>	<b>UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>Pag.</b>
<b>0</b>	<b>Introduzione</b>	0	08.06.2009		3
<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b>	0	08.06.2009	<b>1</b>	5
<b>2</b>	<b>Riferimenti normativi</b>	0	08.06.2009	<b>2</b>	13
<b>3</b>	<b>Termini e definizioni</b>	0	08.06.2009	<b>3</b>	15
<b>4</b>	<b>Sistema Qualità Aziendale</b>	0	08.06.2009	<b>4</b>	19
<b>5</b>	<b>Responsabilità della direzione</b>	0	08.06.2009	<b>5</b>	26
<b>6</b>	<b>Gestione delle risorse</b>	0	08.06.2009	<b>6</b>	31
<b>7</b>	<b>Realizzazione del Servizio</b>	0	08.06.2009	<b>7</b>	34
<b>8</b>	<b>Misurazioni, Analisi e Miglioramento</b>	0	08.06.2009	<b>8</b>	44
<b>All.1</b>	<b>Politica della qualità</b>	0	08.06.2009		52
<b>All. 2</b>	<b>Organigramma nominativo</b>	0	08.06.2009		53
<b>All. 3</b>	<b>Sicurezza</b>	0	08.06.2009		54

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITA'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 0</b>	
	<b>Introduzione</b>	edizione	<b>1</b>

<b>MANUALE QUALITA' 0</b>
<b>"Introduzione"</b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

## SOMMARIO

<b>0</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	
	0.1 Profilo dell'organizzazione	

	<b>pag. 4</b>
	4

# 1 INTRODUZIONE

## 1.1 Profilo dell'organizzazione

### **Territorio**

*Stato: Italia*

*Regione: Trentino – Alto Adige*

*Provincia: Trento*

*Coordinate: 46°19'0"N 11°36'0"E*

*Altitudine: 1.018 m s.l.m.*

*Superficie: kmq. 109*

*Popolazione: 4.439 abitanti (dato ISTAT del 31/08/2007).*

*Densità: 41 ab./kmq.*

*Nuclei abitati: Bellamonte, Mezzavalle*

*CAP: 38037*

*Prefisso telefonico: 0462*

*codice ISTAT: 022147*

*codice catasto: H018*

*Santo patrono: San Filippo e San Giacomo*

*Giorno del patrono: 25 luglio.*

Il Comune di Predazzo (CP) è un Ente Locale Autonomo, strutturato in modo complesso, che offre ai propri cittadini servizi alla persona, al territorio e di carattere produttivo.

L'origine di Predazzo risale ad uno degli interventi colonizzatori che, poco dopo il Mille, fondarono i masi nella media valle dell'Avisio. La buona potenzialità di coltivazione del fondovalle determinò un costante sviluppo demografico, fino a che, nel 1382, il Vescovo di Trento riconobbe ufficialmente il paese, che all'epoca aveva circa 200 abitanti.

Da allora la località è cresciuta costantemente, sviluppando il suo territorio e l'economia locale, saldamente ancorata all'agricoltura e al turismo.

I residenti di Predazzo sono circa 4.500 che nel periodo turistico estivo/invernale raggiungono presenze intorno alle 15.000 persone.

L'organizzazione è strutturata, a norme di legge, in funzioni politico/amministrative di natura elettiva : sindaco - giunta comunale – consiglio comunale ed in funzioni gestionali di natura operativa : uffici – servizi.

La sede principale del Comune di Predazzo si trova nel centro urbano, in piazza SS. Filippo e Giacomo n. 3.

L'azione del Comune di Predazzo (CP) è ispirata all'attuazione dei principi fondamentali della Costituzione repubblicana, ossia:

- a) la tutela dei diritti inviolabili della persona, delle famiglie e delle formazioni sociali, promovendo la parità uomo-donna e la solidarietà alle fasce sociali più svantaggiate;
- b) la promozione dello sviluppo economico e sociale della comunità;
- c) la salvaguardia dell'ambiente;
- d) la valorizzazione delle tradizioni storiche;
- e) la promozione delle forme di aggregazione sociale;
- f) la piena collaborazione con le altre comunità locali ed in particolare con la Magnifica Comunità di Fiemme e la Regola feudale;
- g) l'organizzazione dei servizi, degli uffici e delle infrastrutture pubbliche, in modo che ne sia garantita l'agevole utilizzazione, nel rispetto delle esigenze generali dei cittadini.

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 0</b>	
	<b>Introduzione</b>	edizione	<b>0</b>

<b>MANUALE QUALITÀ 0</b>
<b>"Scopo e campo di applicazione"</b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>6</b>
1.1	Scopo	6
1.2	Campo di applicazione	9
1.3	Dotazione del personale, organigramma	10
1.4	Distribuzione del Manuale	11

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITÀ'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 1</b>	
	<b>Introduzione</b>	edizione	<b>1</b>

# 1 Scopo e campo di applicazione

## 1.1 Scopo

Il Comune di Predazzo, in conformità ai principi ispiratori della propria azione, ha ritenuto necessario introdurre nell'area tecnica dell'ente, costituita dall'ufficio tecnico di edilizia privata e lavori pubblici (ST), il sistema di gestione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 (SQ), con la finalità di soddisfare le esigenze sia interne (organo politico e altre aree interne organizzative) sia le esigenze dei clienti esterni, intesi come cittadinanza, imprenditori, professionisti e come collettività in generale.

Il ST è infatti tenuto a fornire vari servizi di interesse collettivo, quali gestione del territorio (strade, scuole, infrastrutture, edifici comunali, ecc.), nonché relativi allo sviluppo sostenibile delle attività insediative e produttive (concessioni edilizie, agibilità edifici, abusi edilizi, ecc.).

Il presente Manuale della Qualità (MQ) descrive quindi il Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurare che la qualità dei processi del ST sia conforme ai requisiti previsti dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008 ed alla legislazione vigente, analizza il sistema di conduzione dei servizi e definisce compiti, autorità e responsabilità nell'ambito della struttura, con l'obiettivo di migliorare continuamente i propri processi e di ottimizzare le relazioni funzionali, allo scopo di realizzare servizi che offrano soddisfazione ai propri clienti interni ed esterni al Comune.

Nel MQ sono descritti: la politica per la qualità, gli obiettivi qualitativi da raggiungere, la struttura organizzativa su cui sono applicabili, il sistema di gestione della qualità, le responsabilità e le risorse assicurate per il raggiungimento della qualità prefissata.

Nella pagina 2 è definita la correlazione tra le sezioni del Manuale e gli articoli della normativa UNI EN ISO 9001:2008, che per motivi di semplificazione sono stati resi più compatibili possibile.

Gli organi di governo del Comune (Sindaco, Giunta, Consiglio) definiscono gli obiettivi ed i programmi generali da attuare, ed agiscono sulla base della separazione dei poteri, come previsto dalla vigente normativa, tra componenti elettive e tecniche gestionali.

Il CP è composto, in conformità allo statuto ed al regolamento di organizzazione, dai seguenti organi e servizi :

- Sindaco, segreteria (SIN)
- Giunta Comunale (GC)
- Assessori (ASS)
- Consiglio Comunale (CC), commissioni consiliari (COM)
- Segretario Generale (SG)
- Servizi affari generali e personale (SAG)
- Servizio affari demografici (SAD)
- Servizi culturali, museo, biblioteca (SC)
- Servizio ragioneria, tributi e stipendi (SR)
- Servizio elaborazione dati (CED)
- Servizio attività economiche (commercio e pubblici esercizi) (SAE)
- Servizio polizia municipale (SPM)
- Servizio tecnico di edilizia privata e lavori pubblici (ST).

Ad ogni servizio è addetto un responsabile con funzioni direttive e di coordinamento; la sua azione è orientata a principi di funzionalità, economicità, flessibilità e trasparenza, rispondendo all'organo politico in ordine agli obiettivi da esso stabiliti nel piano esecutivo di gestione (PEG).

Il SG sovrintende e coordina l'attività del personale dipendente e verifica che gli uffici operino in conformità alle direttive impartite dagli organi di governo del CP.

I responsabili dei servizi (RPO) concorrono, con attività istruttorie, di analisi e con proposte autonome, alla predisposizione degli atti di indirizzo generale e, per singoli settori, alla definizione dei progetti attuativi previsti nel PEG.

In conformità agli obiettivi previsti dal PEG, i RPO avranno la responsabilità di predisporre i provvedimenti attuativi, sia sotto forma di proposte di deliberazione di GC, sia in forma di determinazione in funzione della competenza a decidere.

Allo scopo di agevolare le relazioni tra CP e gli utenti, il SG, in qualità di alta dirigenza :

- verifica che i documenti siano redatti in conformità alla vigente normativa.
- agevola le modalità di accesso degli utenti ai servizi.
- valuta periodicamente la qualità tecnica e percepita dei servizi erogati, con la collaborazione del responsabile della qualità (RSQ) e dei RPO.
- individua, con la collaborazione degli uffici, idonee iniziative di miglioramento dei servizi erogati e della comunicazione con i cittadini.

Il ST si pone come obiettivo significativo la soddisfazione dei propri clienti esterni ed interni ed il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati nell'ottica delle indicazioni previste dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Va rilevato che i servizi erogati dal ST non possono essere considerati appartenenti ad un vero e proprio contesto di mercato, poiché sono realizzati senza il principio della concorrenza economica, ma il loro effetto sul territorio è molto importante per la qualità delle infrastrutture comunali.

Da questa considerazione deriva che gli organi politici del CP (SIN, GC, CC) sono i clienti intermedi (coloro che ordinano il servizio in rappresentanza dei cittadini, ossia dei clienti finali) e contemporaneamente amministratori (coloro che assegnano le risorse e che si propongono periodicamente in concorrenza con altri gruppi politici al governo del Comune), mentre i cittadini (nell'eccezione più ampia del termine) sono i clienti finali del ST.

Il ST è un servizio del CP, cui è preposto, a norma del vigente regolamento organico, un responsabile (RST) designato dal SIN.

Il RST cura il raggiungimento degli obiettivi indicati nel PEG dall'organo politico, nel rispetto della legalità e dei criteri di efficienza ed economicità, esercitando funzioni tecniche ed amministrative, con poteri autonomi di spesa nei limiti degli stanziamenti previsti nel bilancio di esercizio.

Collabora con l'ASS ai lavori pubblici alla formazione del bilancio e della programmazione annuale e pluriennale dell'attività del ST, organizza il lavoro individuando i responsabili di procedimento ai sensi della vigente normativa, verifica e controlla l'attività degli addetti al ST.

Esterno al ST si colloca il servizio ragioneria e finanza, che fornisce allo stesso servizi finanziari e contabili, con caratteristiche simili ad un fornitore interno, così come fornitori si intendono gli altri servizi interni che interagiscono con il ST.

Le risorse umane e finanziarie sono assegnate al RST dalla GC su proposta dell'ASS ai lavori pubblici, sentito il RST stesso; esse sono sottoposte a verifica periodica in relazione alle esigenze che emergono nel corso di realizzazione dei programmi previsti dai piani annuale e pluriennale, producendo eventuali modifiche degli atti autorizzatori.

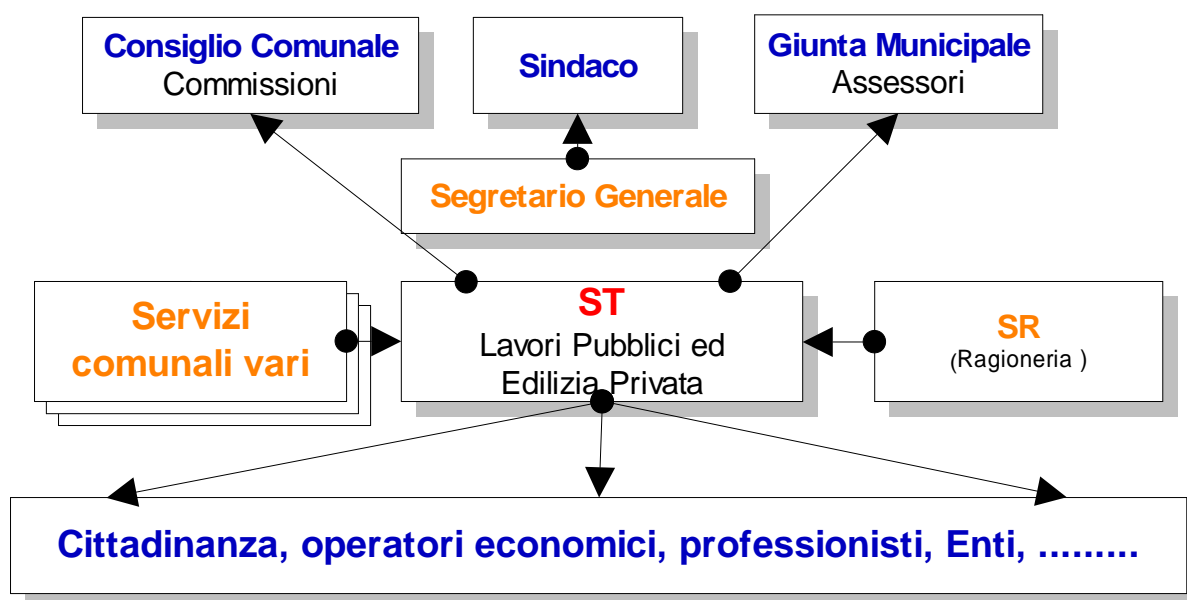
Il ST opera in locali adeguati alle necessità operative avvalendosi di attrezzature idonee osservanti i requisiti di sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008.

L'impegno della messa in atto del Sistema di Gestione della Qualità è dell'Alta Dirigenza, che si configura, per il CP, nell'Assessore ai Lavori Pubblici (ASS.LP), nell'Assessore all'edilizia e urbanistica (ASS.EP), nel sindaco e nel SG, i quali, sulla base degli obiettivi generali stabiliti dalla **GC** e dal **CC**, con l'approvazione del bilancio di previsione e del programma triennale delle Opere pubbliche, assicurano la disponibilità delle risorse programmate, definiscono (con la collaborazione degli addetti) gli obiettivi per la qualità, effettuano i riesami del SQ, curano che siano ottemperati i requisiti normativi e la soddisfazione del cittadino.

Il SG è coadiuvato nella gestione della qualità da un proprio rappresentante che ha l'autorità di svolgere la funzione di Responsabile del Sistema Qualità (RSQ).

Il RSQ avrà cura di assicurare la diffusione dei principi del SQ e la corretta tenuta della relativa documentazione, e inoltre ha il compito di riferire al SG sullo stato del SQ e di predisporre la documentazione necessaria per il Riesame della Direzione.

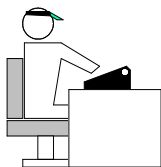
## Comune di Predazzo



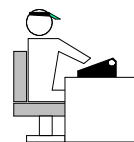
Il ST è strutturato come segue :

# ST

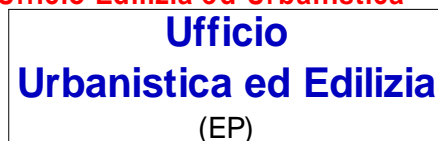
## Servizio Tecnico



**Responsabile Serv. Tecnico**  
**Responsabile L.P.**



**Responsabile ST**  
**Ufficio Edilizia ed Urbanistica**



Le tipologie dei servizi erogati dal ST sono le seguenti :

- Progettazione di opere pubbliche
- Appalto di servizi e di lavori
- Direzione lavori di opere pubbliche
- Emissione ordinanze in materia di edilizia
- Collaudo di opere pubbliche
- Pianificazione territoriale urbana
- Concessioni edilizie
- Gestione piani integrati di recupero edilizio
- Manutenzione patrimonio immobiliare comunale
- Manutenzione infrastrutture stradali
- Supporto alla programmazione annuale e pluriennale dei LL.PP.
- Assistenza agli organi politici
- Assistenza al cittadino
- Rilascio certificati, pareri, autorizzazioni

### **1.2 Campo di applicazione**

Il Sistema Qualità (SQ) si applica al ST, con le metodologie organizzative illustrate nel presente Manuale Qualità, ai processi di:

- 0 Procedura generale Lavori pubblici
- 1 Bilancio di previsione
- 2 Progettazione
- 3 Licitazione
- 4 Appalto concorso
- 5 Cottimo fiduciario
- 6 Procedura negoziata
- 7 Direzione lavori
- 8 Collaudo
- 9 Lavori in economia diretta
- 10 Allacciamento acquedotto e fognatura

- 11 Gestione stazione di potabilizzazione dell'acqua
- 13 Assistenza al cittadino
- 14 Generale edilizia privata
  - 15 Pareri preventivi C.E.
  - 16 Concessioni edilizie
  - 17 DIA (dichiarazioni di inizio attività)
  - 18 Agibilità
  - 19 CDU (certificati di destinazione urbanistica)
  - 20 Abusi edilizi
  - 21 Parere di conformità urbanistica
  - 22 Autorizzazioni tutela paesaggio
- Selezione fornitori
- Approvvigionamento beni

Il Sistema di Gestione Qualità del comune si applica a:

- la Progettazione, esecuzione e gestione di opere pubbliche e servizi pubblici correlati;
- il Rilascio delle concessioni edilizie e la vigilanza sul territorio.

Tutti i requisiti della Norma sono applicati.

Il Servizio Tecnico può affidare all'esterno, indicandone motivatamente le ragioni, a soggetti di riconosciuta e specifica competenza, i processi di:

- 2 Progettazione;
- 7 Direzione Lavori;
- 8 Collaudo.

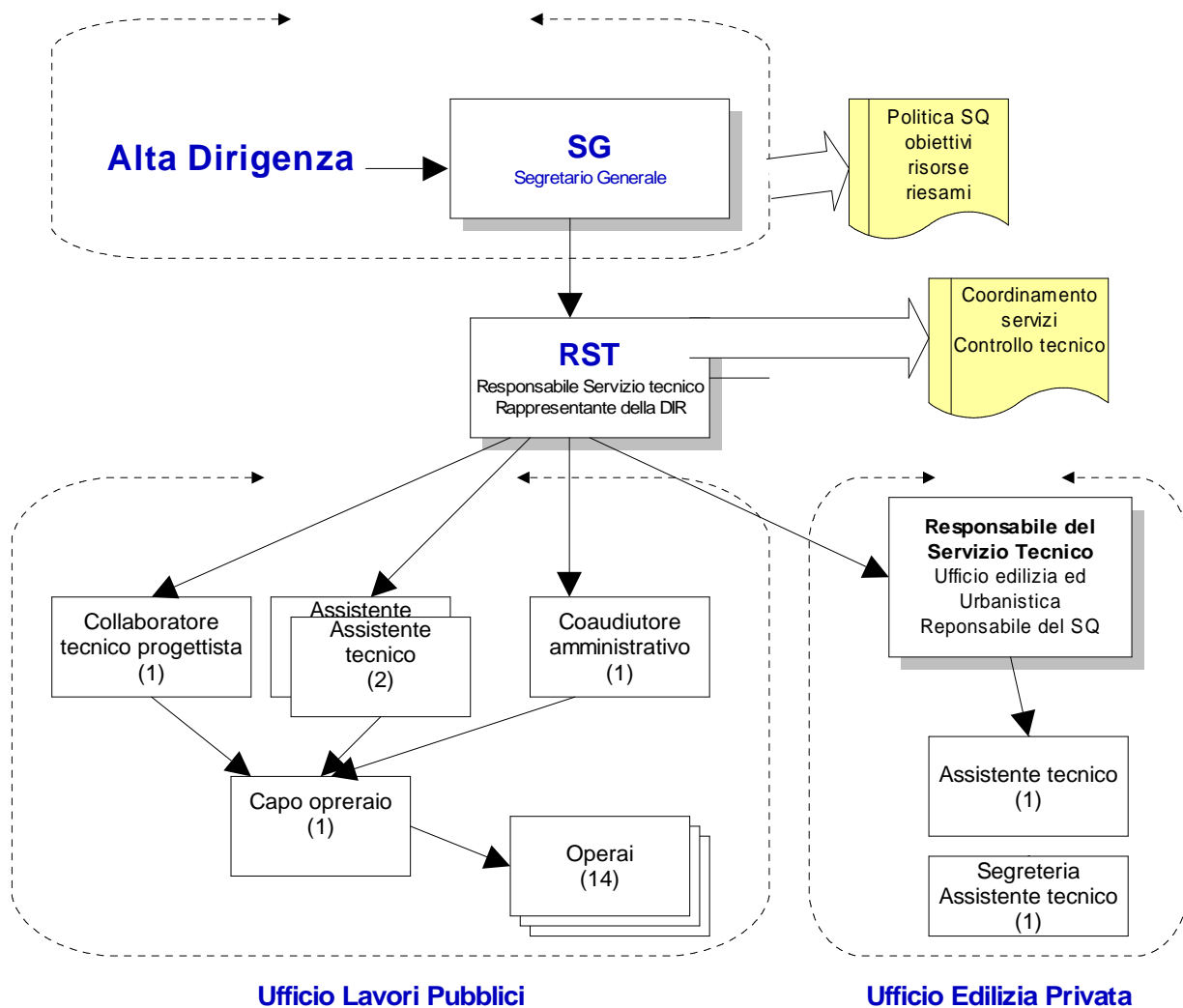
Per ogni processo di Progettazione, Direzione Lavori e Collaudo affidato all'esterno, il Servizio Tecnico definisce in una convenzione col Professionista incaricato i requisiti da rispettare, che saranno verificati con incontri periodici e visite di controllo in loco durante lo svolgimento dell'incarico.

### 1.3 Dotazione del personale e organigramma del ST

L'organigramma del ST è stabilito dalla GC su indicazione del SIN, dell' ASS.LP, dell' ASS.EP, del SG, sentito il RST ed è approvata con apposita deliberazione n. 46 del 06/06/2002 e aggiornato nel 2010/2011).

#### Dotazione vigente del personale

livello	figura professionale		
	requisiti		
D	Responsabile del Servizio Tecnico		Ing.- Arch. Laurea tecnica almeno triennale
C	Collaboratore tecnico progettista (1)  <b>C evoluto</b> - Diploma tecnico 5 anni - Abilitazione professione o 5 anni di esperienza	Assistente tecnico (4)  <b>C base</b> - Diploma tecnico 5 anni	Capo operaio (1)  <b>C base</b> - Diploma tecnico 5 anni
B	Coadiutore amministrativo (1)  <b>B evoluto</b> Scuola media superiore 5 anni	Operaio (4)  <b>B evoluto</b> Scuola media inferiore + qualifica professionale o esperienza biennale	Operaio (8)  <b>B base</b> Scuola media inferiore
A	Operaio (2)  Obbligo scolastico	Bidello (1)  Obbligo scolastico	



### 1.4 Distribuzione del Manuale

Il Manuale è distribuito in forma controllata e sempre aggiornata, come indicato nella **PT SQ 2** "Gestione documenti SQ" ai soggetti individuati in **MT.SQ 2.2**, ma può essere distribuito senza l'obbligo di aggiornamenti anche ad altri soggetti, su valutazione di opportunità da parte del RST. Su queste copie va selezionata la dicitura : "Copia in distribuzione non controllata" .

Le copie del Manuale distribuite in forma controllata sono identificate con un numero progressivo di copia e registrate sul **MT.SQ 2.3**.

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITA'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 2</b>	
	<b>Introduzione</b>	edizione	<b>1</b>

<b>MANUALE QUALITA' 2</b>
<b>"Riferimenti normativi"</b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

<b>2</b>	<b>NORME APPLICABILI</b>	<b>13</b>
	2.1 Normativa ISO	13
	2.2 Altre norme	13

## **2 Norme applicabili**

### **2.1 Normativa ISO**

- UNI EN ISO 9000: Sistemi di gestione per la qualità : Fondamenti e terminologia – edizione 2005
- UNI EN ISO 9001: Sistemi di gestione per la qualità : Requisiti - edizione 2008
- UNI EN ISO 9004: Sistemi di gestione per la qualità : Linee guida per il miglioramento delle prestazioni - edizione dicembre 2000
- UNI EN ISO 19011:2002: linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità
- UNI 10999: Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità
- Linea guida 38: Applicare la norma UNI EN ISO 9001:2000 nei servizi pubblici locali.

### **2.2 Altre norme**

#### *Normativa amministrativa*

- RD 255271875 "Regole per l'ordinamento generale degli archivi di stato
- L.R. 23 ottobre 1998, n.10: ordinamento dei comuni della Regione Autonoma Trentino- Alto Adige
- D.P.R.G. 19 maggio 1999, n. 3/L: T.U. sull'ordinamento del personale nei comuni della Regione TN-AA
- D.P.R.G. 28 maggio 1999 n.4/L: T.U. sull'ordinamento contabile e finanziario dei comuni della Regione TN-AA

#### *Normativa sui lavori pubblici*

- L.P. n. 26/1993 e s.m. e i. " Norme in materia di lavori pubblici"
- D.P.G.P. n. 12-10/Leg. "Regolamento di attuazione della LP 26/1993"
- DPR 554/1999 Regolamento di attuazione della legge quadro sui lavori pubblici

#### *Normativa urbanistica*

- L. n. 1150/1942 e sua modifica con L. 765/1967 "Legge urbanistica"
- L. n. 10/1977 " Norme sull'edificabilità dei suoli"
- L.P. n. 1/2008 e s.m. e i. "Norme in materia di concessioni edilizie"
- L. n. 47/1985 e s.m. e i. " Norme in materia di controllo sull'attività urbanistica edilizia, sanzioni, recupero e sanatoria dell'opera edilizia."
- L. n. 46/1990 e relativo regolamento di esecuzione DPR 447/1991
- D.Lgs. 285/1992 e relativo regolamento di esecuzione DPR 495/1992
- T.U. approvato con DPR 380/2001

#### *Normativa sulla sicurezza*

- D.Lgs. 81/2008 Attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro.
- D.Lgs. 494/1996 Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili.

#### *Privacy*

- D.Lgs. 196/2003 "Tutela delle persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"

#### *Norme e regolamenti comunali*

- Statuto del Comune di Predazzo
- Regolamento di contabilità
- Regolamento sul processo amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Nuovo organigramma: delibera GC n.46 del 06.06.2002 e s.m. e i.

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITA'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 3</b>	
	<b>Introduzione</b>	edizione	<b>1</b>

<b>MANUALE QUALITA' 4</b>
<b>"Termini e definizioni"</b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

<b>3</b>	<b>DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI</b>	<b>15</b>
3.1	Definizioni (UNI EN ISO 9000)	15
3.2	Definizioni di settore	16
3.3	Abbreviazioni	16

## 3 Definizioni e abbreviazioni

### 3.1 Definizioni (UNI EN ISO 9001:2008)

Si riportano di seguito le definizioni e le abbreviazioni utilizzate nella documentazione del Sistema Gestione Qualità dell' ATCP del Comune di Predazzo

- **Alta direzione:** persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di una organizzazione , la guidano e la gestiscono
- **Ambiente di lavoro:** insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro
- **Assicurazione della qualità:** parte della gestione per la qualità, mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti
- **Audit:** verifica ispettiva
- **Azione correttiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate
- **Azione preventiva:** azione per eliminare la causa di non conformità potenziale o di altre situazioni indesiderabili
- **Caratteristica:** elemento distintivo di un prodotto, processo o sistema
- **Cliente:** organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio
- **Competenza:** dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenze
- **Conformità:** soddisfacimento di un requisito
- **Controllo della qualità:** parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità
- **Correzione:** azione su un prodotto non conforme per renderlo conforme ai requisiti
- **Customer satisfaction:** soddisfazione delle aspettative del cliente (cittadini nel senso più ampio del termine)
- **Efficacia:** grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
- **Efficienza:** rapporto tra risultati ottenuti e risorse utilizzate per ottenerli
- **Fornitore:** organizzazione o persona che fornisce un prodotto
- **Funzione:** compito presente in modo stabile in una organizzazione, per lo svolgimento di attività aziendali
- **Gestione per la qualità:** attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità
- **Gruppo di verifica ispettiva:** uno o più valutatori che eseguono una verifica ispettiva
- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo che registra il livello di raggiungimento di un fattore di qualità
- **Infrastruttura:** sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione
- **Manuale qualità:** documento che descrive il sistema qualità di un'organizzazione
- **Miglioramento della qualità:** parte della gestione per la qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità
- **Non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito
- **Organizzazione:** insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni
- **Pianificazione della qualità:** parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità ed a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi

- **Piano della qualità:** documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure devono essere utilizzate , da chi e quando
- **PDCA:** (Plan,Do,Check,Act) pianificare, attuare, controllare e correggere (se necessario) sono i passi per attuare il miglioramento continuo
- **Procedura:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo
- **Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
- **Processi critici:** processi fondamentali per il sistema di gestione per la qualità
- **Prodotto:** risultato di un processo
- **Progettazione e sviluppo:** insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema
- **Programma delle verifiche ispettive:** gruppo di una o più verifiche ispettive pianificate per un arco di tempo definito ed orientate verso uno scopo specifico
- **Qualità:** grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
- **Registrazione:** documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
- **Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere espressa o implicita, generalmente esplicita
- **Riesame:** attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
- **Risultanza della verifica ispettiva:** registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri della verifica ispettiva
- **Sistema qualità:** sistema per stabilire politica e obiettivi, in modo da guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione, con riferimento alla qualità
- **Specifico:** documento che stabilisce i requisiti
- **Validazione:** conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti
- **Valutatore:** persona che ha competenza per effettuare una verifica ispettiva
- **Verifica ispettiva o audit:** processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti

### 3.2 *Definizioni di settore*

- **PEG:** (piano Esecutivo di Gestione ) Piano approvato annualmente dal GC che determina gli obiettivi assegnati ai responsabili dei servizi e le risorse necessarie per raggiungerli
- **Deliberazione:** atto amministrativo prodotto dagli organi di governo
- **Determinazione:** atto amministrativo prodotto dai ruoli tecnici
- **Licenza edilizia:** atto amministrativo di autorizzazione edilizia
- **Appalto:** procedura di assegnazione di lavori edili o di forniture
- **Dotazione organica:** dotazione di personale assegnata ai servizi dalla GC
- **Organigramma:** struttura funzionale dei settori del Comune

### 3.3 *Abbreviazioni*

Le abbreviazioni utilizzate nel presente Manuale di Qualità sono:

- AC** Azione Correttiva
- AI** Audit interno (verifica ispettiva)
- AP** Azione Preventiva

**DIR** Alta Dirigenza (SG+ASS.LP)  
**DR** Documento di Registrazione  
**IQ** Indicatore di qualità  
**IT** Istruzione Tecnica  
**IT.OP** Istruzione tecnica operativa  
**MC** Miglioramento continuo  
**MQ** Manuale Qualità  
**MT** Modulo Tecnico  
**NC** Non Conformità  
**OQ** Obiettivi e politica per la Qualità  
**PEG** Piano esecutivo di gestione  
**PT** Procedura Tecnica  
**PT.OP** procedura tecnica operativa  
**PT.SQ** procedura del sistema qualità  
**PT.SU** procedura di supporto  
**Rev** Revisione  
**Ver** Versione  
**RPO** Responsabile del procedimento a norma della legge 241/1990 e s.m. e i.  
**RPR** Responsabile della manutenzione delle procedure del Sistema Qualità  
**RSQ** Responsabile Sistema Qualità  
**RST** Responsabile settore tecnico  
**SQ** Sistema Qualità  
**smi** successive modificazioni ed integrazioni

Abbreviazioni locali

**CP** Comune di Predazzo  
**SIN** Sindaco  
**ASS** Assessore di riferimento  
**ASS.LP** Assessore Lavori Pubblici  
**CC** Consiglio comunale  
**CED** Centro elettronico  
**DL** Direttore dei lavori  
**EP** Ufficio edilizia privata  
**GC** Giunta comunale  
**LP** Ufficio lavori pubblici  
**RAG** Ragioneria  
**SG** Segretario generale  
**ST** Servizio Tecnico

<b>Ragione sociale azienda</b>	<b>MANUALE QUALITA'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 4</b>	
	<b>Sistema qualità aziendale</b>	edizione	<b>1</b>

<b>MANUALE QUALITA' 4</b>
<b><i>"Sistema Qualità Aziendale"</i></b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

## SOMMARIO

<b>4</b>	<b>SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE</b>	<b>pag. 19</b>
4.1	GENERALITÀ	19
4.2	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	19
4.2.1	Manuale Qualità	21
4.2.2	Procedure Tecniche	22
4.2.3	Istruzioni Tecniche	23
4.2.4	Moduli e registrazioni	24
4.2.5	Conservazione delle registrazioni della qualità	24
4.3	ELENCO DOCUMENTI SQ	24

## **4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

### **4.1 Generalità**

Il Sistema qualità aziendale, sviluppato ed implementato dal Comune di Predazzo nella propria area tecnica ST, è un complesso di elementi organizzativi tra loro correlati ed integrati, finalizzati al raggiungimento ed all'attuazione di servizi di qualità.

Questo sistema è stato voluto dalla GC e dall'alta direzione (ASS.LP., ASS.EP., sindaco e SG) per offrire al proprio cliente-cittadino la soddisfazione delle proprie esigenze, ossia servizi idonei per la manutenzione del territorio e per lo sviluppo sostenibile delle attività insediative.

Questo manuale (MQ) definisce e documenta i criteri guida su cui si basa il SQ del ST e rappresenta il riferimento per consentire un'adeguata comprensione, applicazione, verifica e miglioramento del SQ adottato.

I principali fattori considerati in questo manuale sono:

- Analisi dei processi aziendali e loro applicazione all'organizzazione
- Risorse
- Personale
- Responsabilità
- Miglioramento continuo

Il SQ è stato sviluppato ed implementato osservando le direttive di cui alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, ma anche in osservanza delle norme locali e nazionali relative al personale, alla contabilità ed all'organizzazione.

E' stata anche predisposta la carta dei servizi (direttiva Consiglio dei Ministri 27.1.1994) poiché ritenuto documento fondamentale a disposizione del cittadino per informarlo, in modo semplice ma efficace, sulle competenze dell'ufficio tecnico, sulle modalità e assicurazioni di qualità nell'erogazione dei servizi.

La GC delibera, a norma di legge, su indicazione dell'Alta Dirigenza (ASS LL.PP. ASS.EP., sindaco e SG), con la collaborazione del RST:

- gli obiettivi di esercizio che il ST deve raggiungere, attraverso l'approvazione del documento "piano esecutivo di gestione" (PEG)
- gli obiettivi di qualità assegnati al ST
- le risorse da assegnare al ST (PEG)
- il personale da assegnare al ST (Organigramma)

La DIR definisce periodicamente e puntualmente, tramite indicatori di prestazione relativi a ciascun servizio erogato, gli obiettivi per la qualità, in coerenza con la politica per la qualità, misurandone i risultati, così come previsto dalla legge in materia di valutazione delle prestazioni.

Gli obiettivi per la qualità sono stabiliti solo per i processi relativi al ST, ancorché gli obiettivi previsti dal PEG siano riferiti a tutti i servizi comunali.

### **4.2 Gestione della documentazione del SQ**

Lo scopo principale della documentazione per la qualità è quello di esprimere la politica per la qualità e di descrivere il Sistema Qualità.

La documentazione prevista dal Sistema Qualità aziendale, in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, comprende:

- Manuale della Qualità (MQ)
- Procedure operative documentate
- Istruzioni tecniche
- Documenti di registrazione della Qualità

La tipologia dei documenti che possono riguardare la qualità è la seguente:

A) **documenti tipici del servizio comunale:**

- Regolamenti (REG)
- Deliberazioni (DEL)
- Determinazioni (DET)
- Ordini di servizio (OS)
- Convocazioni
- Verbali
- Relazioni
- Calcoli
- Disegni
- Pareri, assensi, nulla osta
- Autorizzazioni
- Concessioni.

B) **documenti tipici di Sistema di Gestione della Qualità:**

- Procedure Tecniche (PT) operative (OP)
- PT di Supporto (SU)
- PT del Sistema Qualità (SQ)
- Istruzioni tecniche (IT)
- Documenti di registrazione della qualità o Moduli Tecnici (MT)

Ognuno dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale è identificato attraverso la relativa sigla indicata in tabella.

In previsione dell'estensione del Sistema di Gestione per la Qualità in altre aree del CP, la sigla T indica l'area Tecnica (ad es.: PT = procedura Tecnica, IT = istruzione tecnica, MT = modulo tecnico)

<b>Manuale Qualità</b>	<b>MQ</b> e l'indice di edizione (es : MQ X)
<b>Procedure Tecniche Operative</b>	<b>PT.OP</b> seguito da un <b>codice</b> di identificazione univoco <b>X</b> ( es.:PT.OP 5) Dove : <b>X</b> : costituisce un indice progressivo
<b>Procedure Tecniche di Supporto</b>	<b>PT.SU</b> seguito da un <b>codice</b> di identificazione univoco <b>X</b> ( es.:PT.SU 2) Dove : <b>X</b> : costituisce un indice progressivo
<b>Procedure Tecniche del Sistema Qualità</b>	<b>PT.SQ</b> seguito da un <b>codice</b> di identificazione univoco <b>X</b> ( es.:PT.SQ 7) Dove : <b>X</b> : costituisce un indice progressivo
<b>Istruzioni Tecniche</b>	<b>IT</b> seguito dalla <b>sigla</b> di classificazione : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OP</b> : se appartenenti a procedure operative (es IT.OP X.y)</li> <li>• <b>SU</b> : se appartenenti a procedure di supporto (es IT.SU X.y)</li> <li>• <b>SQ</b> : se appartenenti a procedure del SQ(es IT.SQ X.y)</li> <li>• <b>Z</b> : costituisce l'indice progressivo dell'istruzione se non collegata ad una procedura (es IT 5)</li> </ul> I codici <b>X.y</b> che seguono indicano: <b>X</b> : indica il codice della procedura di riferimento <b>y</b> : costituisce l'indice progressivo dell'istruzione (es IT.SQ 1.1)
<b>Moduli Tecnici</b>	<b>MT</b> seguito dalla <b>sigla</b> di classificazione : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OP</b> : se appartenenti a procedure operative (es IT.OP X.y)</li> <li>• <b>SU</b> : se appartenenti a procedure di supporto (es IT.SU X.y)</li> <li>• <b>SQ</b> : se appartenenti a procedure del SQ (es IT.SQ X.y)</li> </ul>

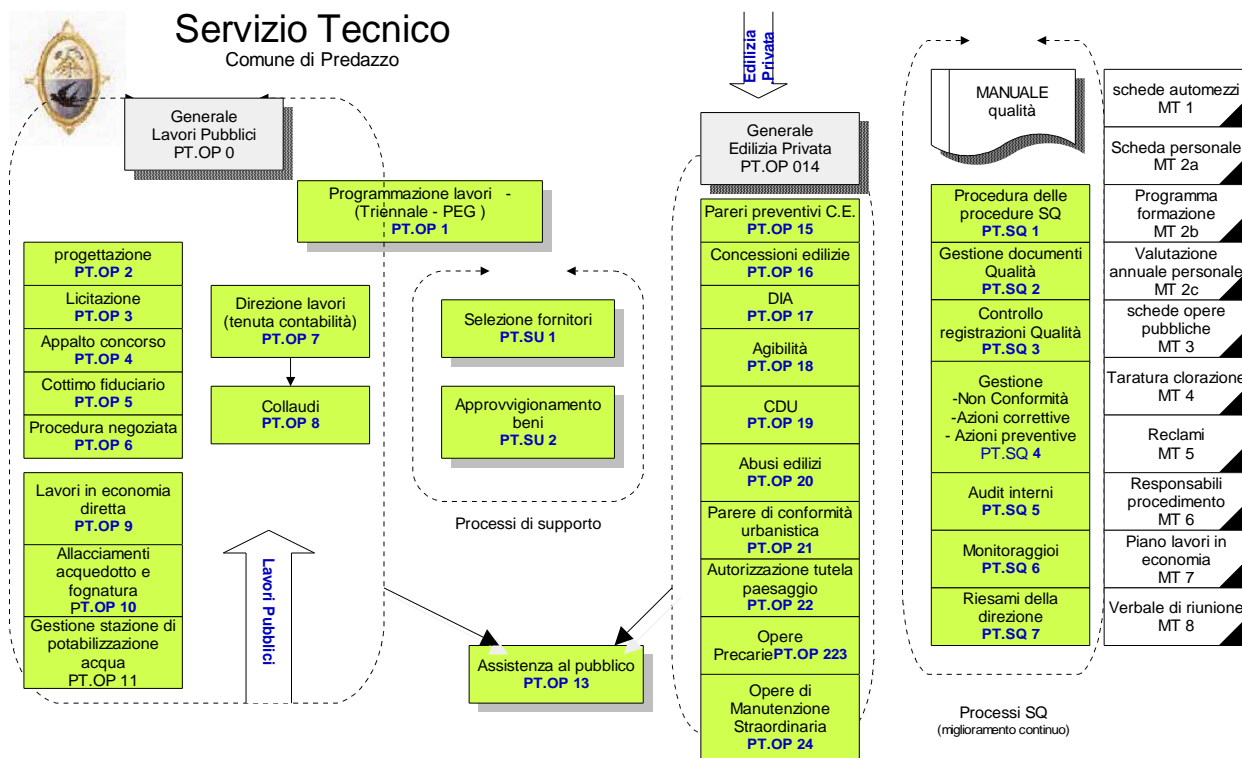
- **Z** : costituisce l'indice progressivo del modulo se non collegato ad una procedura (es MT 3)

I codici **X.y** che seguono indicano :

**X** : indica il codice della procedura di riferimento

**y** : costituisce l'indice progressivo del modulo (es MT.OP 16.3)

Le procedure del sistema qualità per la gestione dei servizi del ST sono le seguenti :



Quadro generale dei processi del Settore Tecnico del Comune di Predazzo: operativi, di supporto e del Sistema Qualità

#### 4.2.1 Manuale della qualità (MQ)

È il documento che descrive il Sistema Qualità dell'organizzazione previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 e che riporta la politica della Qualità impostata dalla Alta Direzione.

Il Manuale è strutturato in titoli e capitoli, ognuno dei quali ha corrispondenza con la norma UNI EN ISO 9001 (vedi pag. 2).

Per comodità di aggiornamento, tutti i titoli hanno una gestione temporale indipendente; il primo capitolo MQ 0 riporta le date di emissione di ogni titolo e delle eventuali revisioni apportate a ciascuno di essi.

La gestione del MQ prevede il rispetto delle seguenti modalità operative:

- Redazione, approvazione, emissione e ratifica
- Distribuzione
- Aggiornamento

#### **Redazione, approvazione, emissione e ratifica**

Il RSQ provvede, con la collaborazione delle altre funzioni del ST, alla redazione della bozza delle sezioni del manuale della Qualità e ne verifica la conformità con la normazione UNI EN ISO 9001:2008.

In sede di apposita riunione, presenti i RPR (responsabili della procedura), il RST, il RSQ e la DIR, viene esaminato il contenuto del manuale e la sua applicabilità all'organizzazione.

La DIR approva il manuale e lo sottopone alla ratifica della GC mediante deliberazione.

Il RSQ ne assicura la emissione ai soggetti competenti.

## ***Distribuzione***

DIR e RST definiscono gli Enti interni ed esterni a cui destinare copia del Manuale, indicandoli nell'apposito registro MT.SQ 2.2 "*Lista di Distribuzione Documenti SQ*", per garantire la conoscenza delle copie distribuite e per assicurare che i destinatari dispongano sempre di copie aggiornate all'ultima versione. Una copia aggiornata è sempre disponibile in segreteria del ST, per la consultazione da parte di qualunque addetto comunale.

La distribuzione del Manuale può avvenire in copia controllata o in copia non controllata. Nel primo caso ogni copia del Manuale viene identificata dal relativo numero di esemplare e al momento della distribuzione, il soggetto che riceve la copia deve apporre una firma sul registro MT.SQ 2.3 "*Distribuzione controllata documenti SQ*" per presa in consegna del documento.

La distribuzione del Manuale in copia non controllata è autorizzata dal RST solo a scopo informativo e avviene marcando sulla prima pagina il timbro "Copia non controllata".

Il CP non si assume responsabilità sullo stato di aggiornamento delle copie non controllate distribuite.

Il MQ può essere anche distribuito, alle varie funzioni, in formato telematico via Intranet. Gli aggiornamenti possono essere comunicati ai destinatari anche via e-mail, con conferma telematica di ricevuta. Il CED ha la responsabilità del corretto funzionamento delle comunicazioni.

## ***Modifiche ed Aggiornamento***

La modifica ai capitoli del Manuale può essere proposta dalle varie funzioni del ST, e comunicate al RSQ con il MT.SQ 2.4 "*Richiesta di modifica documenti SQ*", il quale ne verifica la conformità con la normativa ISO 9001:2008 e stende una bozza di modifica, che sarà sottoposta alla valutazione delle funzioni presenti nel Riesame della Direzione.

La DIR approva la modifica e valuta, in relazione all'importanza delle modifiche apportate, l'opportunità di procedere alla ratifica da parte della GC.

Il RSQ provvede all'emissione della copia aggiornata, riportando nel campo **Rev** (della tabella del capitolo modificato) il numero progressivo della revisione e nel campo **Descrizione modifiche** una sintesi delle modifiche.

All'atto della consegna della copia aggiornata, il RSQ ritira le versioni superate e le distrugge, meno una copia (anche in formato telematico) che avrà cura di archiviare con la dicitura "*Superato in data .....*" per il tempo previsto dalla procedura PT.SQ 2.

Le revisioni di singoli capitoli del manuale comportano la modifica progressiva del numero di edizione del Manuale presente nell'intestazione del frontespizio e di ogni capitolo .

### **4.2.2 Procedure Tecniche (PT)**

Le procedure possono avere un contenuto di tipo gestionale dei servizi, di supporto o proprio del Sistema Qualità e sviluppano e completano argomenti che sono descritti sul Manuale.

La struttura delle procedure, delle istruzioni e dei moduli è descritta nella PT.SQ 1.

La gestione di ogni singola procedura prevede il rispetto delle seguenti modalità operative:

- redazione
- verifica
- approvazione
- distribuzione
- aggiornamento

### ***Redazione, verifica ed approvazione***

Sulla base delle direttive impartite dal RST e dal SG, il RPR provvede, in collaborazione con le funzioni coinvolte, alla stesura in bozza della procedura, in conformità alla legge, alle norme tecniche e alla normativa ISO 9001:2008, possibilmente in conformità alla **PT.SQ 1**.

Le PT sono identificabili da un codice descritto al punto 4.2 del presente MQ.

Il SG con la collaborazione del RST esamina il contenuto del documento e la sua applicabilità, approvandolo o proponendo opportune rettifiche.

Il RPR redige in forma definitiva la procedura, tenendo conto del risultato dell'esame precedentemente descritto, lo verifica nuovamente e sottopone il testo finale alla firma del RST e del SG.

### ***Distribuzione***

Il RSQ ha il compito di garantire la distribuzione della documentazione di qualità, in conformità alla lista distribuzione documenti MT.SQ 2.2.

All'atto della consegna la funzione destinataria appone la firma di ricevuta sul modulo MT.SQ 2.3.

I documenti possono essere anche distribuiti via INTRANET in formato telematico. Gli aggiornamenti saranno comunicati ai destinatari via e-mail, con conferma telematica di ricevuta. Il RSQ ha la responsabilità del corretto funzionamento delle comunicazioni, avvalendosi della collaborazione del CED.

### ***Modifiche ed Aggiornamento***

La revisione dei documenti del SQ ha origine dalla necessità di mantenere il sistema stesso sempre aggiornato e indirizzato al miglioramento continuo.

La richiesta di modifica di un documento del SQ è di norma inoltrata al RSQ, da qualsiasi funzione competente del ST, utilizzando il modulo MT.SQ 2.4.

Le proposte di revisione sono esaminate dal RSQ, il quale redige, con la collaborazione del proponente, una bozza di modifica che sottopone all'esame del RST e del SG, per l'approvazione.

Il RSQ redige in forma definitiva il documento, tenendo conto del risultato dell'esame precedentemente descritto, lo verifica nuovamente e sottopone il testo finale alla firma del RST e del SG. Sul nuovo documento va aggiornata la data di approvazione, nonché l'indice di revisione.

Il RSQ provvede di seguito alla distribuzione controllata (anche per via telematica) del documento modificato, avendo cura di distruggere le copie del documento superato, salvo una (anche in forma telematica) che dovrà essere archiviata con la dicitura "Superata" per il tempo previsto dal PT.SQ 2.

#### **4.2.3 Istruzioni Tecniche (IT)**

Sono documenti emessi allo scopo di fornire istruzioni di tipo operativo riguardanti l'attività del ST e dei processi aziendali. Di norma sono collegate a processi operativi, tuttavia possono sussistere istruzioni operative non collegate. Le IT sono identificabili da un codice descritto al punto 4.2 del presente MQ.

Le istruzioni tecniche sono redatte e/o modificate dalla funzione competente, con l'assistenza del RSQ che verifica la conformità alla normativa ISO 9001:2008 e approvate dal RST che verifica la conformità alle norme tecniche.

La richiesta di modifica di una IT è di norma inoltrata al RSQ, da qualsiasi funzione competente del ST, utilizzando il modulo MT.SQ 2.4.

Le proposte di revisione sono esaminate dal RSQ, il quale collabora, con il proponente, alla stesura di una bozza di modifica da sottoporre all'esame del RST e del SG, per la verifica tecnica e per l'approvazione.

Il SG con la collaborazione del RST esamina il contenuto del documento e la sua applicabilità, approvandolo o proponendo opportune rettifiche.

Dopo ogni revisione dell'IT, va aggiornata la data di emissione e l'indice di revisione.

Il RSQ provvede alla loro distribuzione controllata (anche per via telematica) avendo cura di distruggere le copie del documento superato, salvo una (anche in forma telematica) che dovrà essere archiviata con la dicitura "Superata" per il tempo previsto dal PT.SQ 2.

#### **4.2.4 Moduli e registrazioni (MT)**

Sono documenti sui quali vanno effettuate **registrazioni** che hanno la funzione di documentare le varie attività del Sistema Qualità e di evidenziare particolari condizioni di carattere quantitativo e qualitativo.

Sono richiamati nelle varie procedure e sono identificabili da un codice descritto al punto 4.2 del presente MQ.

I Moduli Tecnici sono redatti e/o modificati dal RPR, sentito il RST, in conformità alle norme tecniche e alla normativa ISO 9001:2008.

Dopo ogni revisione del Modulo, va aggiornata la data di emissione e l'indice di revisione.

Il RSQ provvede alla loro distribuzione controllata (anche per via telematica) avendo cura di distruggere le copie del documento superato, salvo una (anche in forma telematica) che dovrà essere archiviata con la dicitura "Superata" per il tempo previsto dal PT.SQ 2.

#### **4.2.5 Conservazione dei documenti e delle registrazioni di qualità**

Le registrazioni del SQ sono conservate con le modalità e per il periodo stabilito dalla procedura PT.SQ 2.

Una copia aggiornata delle Procedure, delle Istruzioni tecniche e dei Moduli è conservata, a cura del RSQ, in segreteria del ST.

I documenti e le registrazioni del SQ sono archiviati nei locali del ST in appositi armadi, in modo tale da garantire una idonea conservazione ed una agevole rintracciabilità.

L'archiviazione può avvenire anche su supporto informatico con le garanzie di sicurezza dei dati. Il Responsabile del CED ha il compito di proteggere i documenti da inopportune intrusioni e da eventuali attacchi virali. Egli garantirà inoltre la manutenzione dei PC del ST e dei relativi archivi.

I documenti di origine esterna (comunicazioni, domande, disegni, progetti, documenti del fornitore, ecc) sono classificati come "documenti amministrativi" e come tali saranno conservati, in coerenza con i processi cui attengono, nonché archiviati nei classificatori dell'Ufficio Tecnico e trattati a norma della legge sugli archivi dello stato.

### **4.3 Elenco documenti SQ**

PT.SQ 1 "Procedura per la compilazione delle procedure"

MT.SQ 1.1 "Registro delle procedure"

MT.SQ 1.2 "Responsabili del procedimento"

PT.SQ 2 "Gestione documenti qualità"

MT.SQ 2.1 "Responsabilità documenti SQ"

MT.SQ 2.2 "Lista distribuzione documenti SQ"

MT.SQ 2.3 "Distribuzione controllata documenti SQ"

MT.SQ 2.4 "Richiesta di modifica documenti SQ"

PT.SQ 3 "Controllo delle registrazioni di qualità"

MT.SQ 3.1 "Matrice documenti SQ"

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITÀ'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 05</b>	
	<b>Responsabilità della Direzione</b>	edizione	<b>0</b>

<b>MANUALE QUALITÀ 05</b>
<b><i>"Responsabilità della Direzione"</i></b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 5.5.2: il SG nomina il RST rappresentante della Direzione	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	La GC nomina il nuovo RSQ	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

## SOMMARIO

<b>5</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>pag. 26</b>	
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE		26
5.2	POLITICA DELLA QUALITÀ		26
5.3	OBLIETTIVI PER LA QUALITÀ		27
5.4	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ		28
5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE		28
	3.5.1 Responsabilità ed autorità		
	3.5.2 Rappresentante della Direzione		
	3.5.3 Comunicazione interna		
5.6	RIESAME DELLA DIREZIONE		29
5.7	ELENCO DOCUMENTI SQ		29

## **5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### **5.1 Impegno della Direzione**

La direzione del CP identificabile nell'ass.lp, ass.ep (che svolgono le funzioni di collegamento tra Sindaco, Giunta comunale e servizi comunali) e nel Segretario Generale (quale capo della struttura organizzativa del CP) ritiene che l'attuazione dei principi di "quality management system", previsti nei Sistema Qualità ISO 9001:2008, siano di grande interesse per garantire un'efficace erogazione di servizi tecnici al territorio, per

migliore continuamente i servizi stessi, nonché per soddisfare l'esigenza dei clienti interni ed esterni del Comune.

Il ST ha introdotto pertanto un proprio SQ, adattandolo alle specifiche esigenze dei servizi, individuando ed analizzando i propri processi aziendali, con l'obiettivo di assicurare un costante miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi erogati.

Il RST è normalmente assunto tramite concorso pubblico o con contratto di diritto privato, mentre il RSQ è individuato e nominato con apposito atto dalla GC.

Il RST risponde agli organi politici del CP (SIN, ASS) in merito:

- Al raggiungimento degli obiettivi presenti nei programmi e negli indirizzi fissati dalla GC e dal CC
- Al corretto utilizzo delle risorse umane, economiche e strumentali assegnategli, anche nell'ottica del miglioramento continuo previsto dal SQ aziendale
- Alla correttezza tecnico-amministrativa degli atti, dei provvedimenti, nonché dei pareri adottati dal ST, rispondendo di questa funzione anche al SG e al Sindaco.

Il RST svolge inoltre attività di assistenza propositiva agli organi politici, sviluppando:

- Proposte di intervento tecnico sul territorio
- Proposte di deliberazione relative ad atti di competenza della GC e del CC
- Proposte di atti tecnico-amministrativi di competenza del SIN
- Proposte di bilancio e/o di modifica delle dotazioni assegnate dal Piano esecutivo di gestione (PEG)

Egli fornisce inoltre pareri di regolarità tecnica, su atti di competenza della GC e del CC.

Il RSQ è responsabile della corretta applicazione dei principi del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008, nonché del mantenimento del sistema stesso, assicurando la diffusione delle regole del SQ, previste nel presente manuale e nei processi di qualità.

Il RSQ risponde direttamente alla direzione ed ha ampie possibilità di intervento, allo scopo di mantenere alto il livello di qualità dei servizi tecnici.

Il CP si pone i seguenti obiettivi della Qualità:

- diffusione della cultura della qualità
- accesso del cittadino ai servizi municipali, in modo trasparente e partecipato, utilizzando anche risorse informatiche ed in particolare Internet
- tempi di realizzazione degli interventi più significativi del ST sotto controllo
- costi dei servizi e dell'azione amministrativa, trasparenti ed ottimizzati
- miglioramento dei programmi sulla base dei livelli di soddisfacimento dell'utente.

La direzione si impegna a perseguire gli obiettivi sopra enunciati con la collaborazione dei dipendenti del ST e di mettere in atto ogni iniziativa utile al miglioramento del sistema qualità implementato.

## **5.2 Politica per la qualità**

Per soddisfare l'esigenza di assicurare al proprio servizio tecnico un alto standard di qualità di erogazione dei servizi, la GC del Comune di Predazzo ha stabilito di introdurre un sistema di gestione qualità conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2008, di cui il presente manuale costituisce l'evidenza documentata.

La politica della qualità si concretizza attraverso l'attuazione della normativa ed in particolare con l'impegno di assicurare al ST il miglioramento continuo, garantito da periodici controlli interni e in sede di riesame della direzione.

Il CP si impegna a diffondere nel proprio interno la cultura della qualità, con un'opera di sensibilizzazione degli altri settori dell'amministrazione, perseguendo in tal modo l'obiettivo di favorire la soddisfazione del cliente-cittadino nonché le condizioni per un corretto rispetto delle norme di legge che regolano la materia delle opere pubbliche.

Gli impegni e gli obiettivi assunti dal CP, con il piano triennale delle opere pubbliche, sono costantemente diffusi e comunicati al personale del ST dal RST e verificati periodicamente dalla direzione. Il SG organizza periodicamente giornate di aggiornamento del SQ, rivolte al personale del ST.

La Giunta Comunale ha redatto un documento sul quale è descritta la politica della qualità per il ST, che si trova in allegato al presente manuale.

### 5.3 Obiettivi per la qualità

La direzione del CP (GC e SG), con la collaborazione del RST, del RSQ e dei RPR definisce periodicamente, in particolare in occasione della programmazione del bilancio e del PEG, gli obiettivi da raggiungere e gli indicatori idonei a misurare il livello di prestazione raggiunto dai servizi erogati e della soddisfazione del cliente.

Nel definire questi obiettivi vengono presi in considerazione anche i risultati delle verifiche interne, dei riesami del SQ, nonché del grado di soddisfazione di tutte le parti interessate (cittadini - dipendenti).

Il PEG è il documento di riferimento, su cui sono descritti gli obiettivi della GC che il ST è tenuto a perseguire.

Ai sensi della normativa in vigore, alla fine di ogni esercizio, il SG valuterà la capacità del RST nel raggiungimento degli obiettivi, nonché la qualità del servizio reso dal ST, adottando il relativo provvedimento di valutazione previsto dal regolamento interno del personale.

Il ST si assume, comunque in via generale, i seguenti impegni nei confronti dei propri "clienti":

<b>Cliente</b>	<b>Interesse del cliente</b>	<b>Impegni del ST</b>
<b>Cittadino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità nei servizi</li> <li>• Accesso alle informazioni</li> <li>• Efficienza degli interventi</li> <li>• Assistenza tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cura del SQ</li> <li>• diffusione delle informazioni tramite internet</li> <li>• rispetto dei termini previsti</li> <li>• procedura di attuazione dell'assistenza al cittadino</li> </ul>
<b>Professionisti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• equo e corretto rapporto contrattuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assegnazione degli incarichi a norma di legge e/o sulla base di una valutazione della qualità del servizio reso</li> </ul>
<b>Imprese</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• semplificazione delle procedure</li> <li>• referenti certi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• buona validazione dei progetti</li> <li>• individuazione del RPO tecnico</li> </ul>
<b>Enti e Associazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• chiarezza e correttezza dei rapporti di collaborazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rispetto degli accordi, trasparenza e puntualità nelle comunicazioni.</li> <li>• Assistenza amministrativa</li> </ul>
<b>Fornitori di beni e servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• equo e corretto rapporto contrattuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istituzione di un sistema di valutazione dei fornitori sulla base della qualità del servizio reso</li> </ul>

## 5.4 Pianificazione della qualità

Per il raggiungimento degli obiettivi descritti, la DIR ha approvato il presente Manuale, ha definito ed approvato i processi principali del ST con la collaborazione dei RPR, i quali sono responsabili del mantenimento e del miglioramento della qualità dei processi ad essi assegnati dal RST. Le competenze dei RPR sono registrate sul modulo **PT.SQ 1.2**.

Il RSQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il Sistema Qualità nel suo complesso, sottoponendo, in occasione del Riesame della Direzione, le proprie rilevazioni e/o valutazioni dei risultati conseguiti. Il RSQ informa la DIR sullo stato del SQ ogni qual volta lo ritenga necessario per il mantenimento e/o miglioramento dei livelli raggiunti.

## 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

### 5.5.1 Responsabilità

I RPR hanno la responsabilità di osservare e far osservare le procedure operative e le istruzioni tecniche previste dal sistema qualità del ST, di curare il corretto uso dei moduli, nonché di proporre modifiche in funzione del miglioramento continuo dei SQ.

I RPR nominati RPO dal RST, ai sensi della L. 241/1990, sono registrati sul MT6 e la loro azione si conforma alle norme di cui al vigente regolamento organico del personale, nonché alle regole del SQ aziendale.

Matrice delle responsabilità

Requisito ISO	Descrizione requisito	Responsabile di funzione					
		Sin	ASS. LP	SG	RST	RSQ	RPR RPO
4.1	Requisiti generali			R	C	R	C
4.2	Requisiti della documentazione			R	R	R	R
5.1	Impegno della direzione	R	R	R	C	C	C
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	R	R	R	R	R	R
5.3	Politica per la qualità	R	R	R	C	C	C
5.4	Pianificazione	R	R	R	C	C	C
5.5	Responsabilità, autorità, comunicazione	R	R	R	R	C	C
5.6	Riesame della direzione		R	R	C	C	C
6.1	Messa a disposizione delle risorse	R	R	R	C		C
6.2	Risorse umane	R	R	R	C		C
6.3	Infrastrutture			R	R		C
6.4	Ambiente di lavoro			R	R		C
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto			C	R		R
7.2	Processi relativi al cliente			R	R	C	R
7.3	Progettazione e sviluppo				R		C
7.4	Approvvigionamenti			R	R		R
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi				R		R
7.6	Gestione del monitoraggio e misurazione					R	R
8.2	Monitoraggio e misurazione			R	R	R	R
8.3	Gestione del prodotto non conforme				R	R	R
8.4	Analisi dei dati			R		R	R
8.5	Miglioramento			R	C	C	C

Legenda : R= responsabile ; C=collabora

### 5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il SG in qualità di Alta Direzione designa Rappresentante della Direzione il Responsabile del Settore Tecnico (RST) che ha il compito di diffondere la consapevolezza a tutto il personale e supportare l'alta Direzione nel raggiungimento degli obiettivi.

Il Responsabile del Sistema Qualità (RSQ) ha il compito di assicurare la corretta applicazione del SQ implementato presso il CP.

Il RSQ risponde direttamente al RST, predispone i documenti necessari al Riesame della Dir e sottopone alla DIR, con adeguata tempestività, proposte di miglioramento.

Il RSQ è inoltre responsabile del mantenimento della certificazione di qualità ed esercita le funzioni di referente con gli auditor dell'Istituto di Certificazione.

Il RSQ può coincidere con una delle funzioni del ST.

### **5.5.3 Comunicazione interna**

La DIR, con la collaborazione del RST e del RSQ, diffonde con tempestività, al personale del ST, gli obiettivi e gli impegni assunti dal CP, attraverso mezzi cartacei, telematici, nonché organizzando incontri con il personale.

La DIR assicura la diffusione della comunicazione interna tramite:

- Fotocopie di atti o documenti utili al funzionamento dei servizi
- Comunicazioni di servizio
- Ordini di servizio
- Meeting & convention per rafforzare la partecipazione attiva del personale
- Corsi di formazione per accrescere le loro competenze tecniche, umane ed etiche.

### **5.6 Riesame della Direzione**

Con cadenza stabilita dalla DIR, non superiore ai 6 mesi, sono presi in esame dalla DIR stessa i risultati conseguiti dal ST, in base ai seguenti elementi oggettivi raccolti dal RSQ:

- Stato del programma triennale delle opere pubbliche
- Stato dei finanziamenti delle opere in programma da avviare.
- Verbali delle Verifiche Ispettive Interne
- Analisi delle Non Conformità rilevate
- Analisi delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive individuate
- Analisi dei reclami inoltrati al CP
- Relazioni degli auditor dell'istituto di certificazione
- Analisi dei dati di misurazione della soddisfazione del cliente e del personale ed esame dei relativi indicatori.
- Analisi delle relazioni dei RPO

Al termine del riesame, la DIR approva il verbale del Riesame della Direzione (modulo **MT.SQ 7.3**) sul quale ridefinisce :

- Gli obiettivi da raggiungere
- Le relative strategie
- Le proposte di miglioramento

Il Riesame della Direzione è descritto nella procedura **PT.SQ 7**

### **5.7 Elenco documenti SQ**

PT.SQ 7 "Riesame della direzione"

MT.OP 7.1 – Convocazione riesame DIR

MT.OP 7.2 – Monitor riesami DIR

MT.OP 7.3 – Verbale Riesame DIR

MT.OP 7.4 – Registro dei riesami DIR

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITÀ'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 06</b>	
	<b>Gestione delle Risorse</b>	edizione	<b>0</b>

<b>MANUALE QUALITÀ 06</b>
<b><i>"Gestione delle Risorse"</i></b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

## SOMMARIO

<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>pag. 31</b>
6.1	GENERALITÀ	31
6.2	RISORSE UMANE	31
6.3	RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO (RPO)	32
6.4	RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE	32
6.5	RISORSE INFRASTRUTTURALI	32
6.6	AMBIENTE DI LAVORO	32
6.7	ELENCO DOCUMENTI SQ	32

## **6 GESTIONE DELLE RISORSE**

### **6.1 Generalità**

Il CP pone attenzione alle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, avendo cura di programmare adeguati momenti di valutazione, individuabili nella predisposizione del bilancio di previsione, triennale delle opere pubbliche e nel Riesame della Direzione, dai quali si possa determinarne il fabbisogno per assicurare gli obiettivi fissati e quindi la soddisfazione del cliente, sia esso cittadino che dipendente.

L'ASS.LP, sulla base delle risultanze della valutazione, propone alla GC ed al CC l'adozione dei provvedimenti che garantiscono al ST le risorse necessarie.

### **6.2 Risorse umane**

Le risorse umane sono reclutate e definite in osservazione alla legislazione vigente sul personale degli enti locali.

La dotazione organica del personale del ST è proposta dal RST, approvata dal SG, in qualità di capo del personale del CP e ratificata con delibera dalla GC.

L'ufficio personale del CP conserva nei propri archivi le schede di tutto il personale del comune, nonché tutti gli atti e documenti relativi alla posizione del personale stesso.

L'assunzione avviene attraverso procedure pubbliche :

- concorso pubblico con prove diversificate in relazione al profilo necessario, secondo le procedure previste dalla legge e dal regolamento sul personale dell'Ente.
- Assunzione a tempo determinato
- Assunzione per incarico professionale ai sensi della L.142/90 e smi.

La responsabilità della gestione del personale del ST è del RST, il quale definisce le competenze interne, pianifica gli aggiornamenti, tenendo conto di quelli che sono le fondamentali necessità dei servizi.

Il RST procede annualmente alla valutazione del personale, trasmettendo al SG un sintetico verbale (**MT 2c** "Valutazione annuale personale") esprimendo un giudizio oggettivo dei risultati conseguiti dai singoli, in merito agli obiettivi del servizio, nonché della attitudine al lavoro di gruppo. Il SG valuta con gli stessi elementi il RST.

Le schede di valutazione sono presentate, con la necessaria riservatezza, dal RST al SG in occasione del Riesame della Direzione. Queste valutazioni sono propedeutiche alle valutazioni annuali del personale, effettuata ai sensi del regolamento organico del personale, per l'attribuzione dei benefici economici.

Il personale che esegue gli audit interni deve possedere adeguata competenza tecnica operativa e di valutazione dei sistemi di qualità; deve inoltre essere indipendente rispetto alla gerarchia funzionale interna al ST. Gli auditor non devono effettuare audit sul proprio lavoro.

Qualora il SG dovesse incontrare difficoltà nell'assegnare l'esecuzione degli audit a personale interno, può reperire questa figura professionale dall'esterno, incaricando consulenti competenti.

Ogni anno, in occasione della predisposizione del PEG, il RST definisce, con la collaborazione del personale, il piano di formazione del ST, sul quale sono indicati:

- Gli argomenti oggetto della formazione
- I destinatari dell'aggiornamento con valutazione finale
- L'istruttore e la tempistica prevista

che può tuttavia essere modificato nel corso dell'anno, in relazione alle eventuali nuove necessità emerse. L'indice di revisione indica la versione corrente. Il piano di formazione è formalizzato sul modulo **MT 2b**.

Per ogni dipendente dell'Ufficio Tecnico è predisposta una "Scheda personale" (modulo **MT 2a**) sulla quale sono riportate le informazioni di base:

- Anagrafica

- Livello di preparazione specifica
- Valutazioni di qualità del lavoro svolto
- Corsi ed aggiornamenti seguiti.

Le responsabilità sono le seguenti:

cod	documento	redatto	approvato	archiviato	distribuito	Tempo di conservazione registrazioni
<b>MT 2a</b>	Scheda personale	RST		RST	riservato	A tempo indeterminato
<b>MT 2b</b>	Piano di formazione	RST	SG	RSQ	RSQ	3 anni
<b>MT 2c</b>	Valutazione annuale	RST-SG		RST-SG	riservato	A tempo indeterminato

### 6.3 Responsabile del procedimento (RPO)

Il RST designa, a norma degli artt. 5 - 6 della L. 07.08.1990, n. 241 il responsabile del procedimento. Tale designazione è registrata, all'atto della designazione, sul modulo **MT 6** e sottoscritta, a margine, dal RST. In mancanza di designazione la responsabilità del procedimento fa capo al RST con la collaborazione dei RPR.

Il RSQ cura la corretta gestione e la conservazione del modulo MT 6.

### 6.4 Risorse economiche-finanziarie

Le risorse finanziarie necessarie al ST per l'attuazione dei programmi sono stabilite annualmente nel programma triennale delle opere pubbliche e nel PEG.

La responsabilità della determinazione delle risorse da assegnare è del CC, che delibera su proposta della GC, in relazione al piano di intervento presentato dal ST e redatto dalla Ragioneria, in conformità alla procedura PT.OP 1.

Le risorse finanziarie assegnate al ST possono essere variate lungo il corso dell'esercizio, in relazione alle nuove necessità emerse. L'istruzione **IT.OP 1.2** descrive le modalità per procedere alla variazione delle risorse assegnate.

### 6.5 Risorse infrastrutturali

Il CP mette a disposizione del personale del ST spazi di lavoro, attrezzature tecniche, apparecchiature ed applicazioni informatiche necessarie al corretto funzionamento dei servizi.

La rete informatica è considerata dal ST un elemento importante per la gestione (parallela al flusso cartaceo) delle informazioni e dei documenti. Il RST con la collaborazione del CED ha la responsabilità di introdurre, compatibilmente con le risorse disponibili, dispositivi hardware e software utili al miglioramento dell'efficienza dei servizi.

La responsabilità della efficienza e della manutenzione delle apparecchiature informatiche e del software è del CED.

### 6.6 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro assegnato al ST presenta fattori di salubrità e luminosità adeguati per garantire buone condizioni ambientali al personale.

Il CP garantisce, attraverso apposito servizio, la pulizia dei locali, nonché i requisiti di sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008.

### 6.7 Elenco documenti SQ

MT 2a "Scheda personale"

MT 2b "Programma di formazione"

MT 2c "Valutazione annuale personale"

MT 6 "Registro dei RPO"

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITA'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 07</b>	
	<b>Realizzazione del Servizio</b>	edizione	<b>0</b>

<b>MANUALE QUALITA' 07</b>
<b><i>"Realizzazione del Servizio"</i></b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

## SOMMARIO

<b>7</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 34</b>
7.1	PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE	34
7.2	I SERVIZI DELL'UFFICIO TECNICO (ST)	34
7.3	RESPONSABILITA' PER LA PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI	34
7.4	INDIVIDUAZIONE DEI REQUISITI DEL SISTEMA -CLIENTE	35
7.5	RIEPIANIMENTO DEI REQUISITI DEI SERVIZI	35
7.6	PROGRAMMAZIONE DEI LAVORI	35
7.7	PIANIFICAZIONE DEI LAVORI	35
7.8	GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE	36
7.9	INPUT PER LA PROGETTAZIONE	36
7.10	RESPONSABILITA' PER LA PROGETTAZIONE	36
7.11	CONTROLLO (VERIFICA E VALIDAZIONE) DELLA PROGETTAZIONE	37
7.12	GESTIONE DELLE MODIFICHE E DELLE VARIANTI DI PROGETTO	37
7.13	GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO	37
7.14	INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	38
7.15	AGGIUDICAZIONE DI APPALTI PER LAVORI	38
7.16	VALUTAZIONE FORNITORI	39

7.17	PROGETTISTA E DIRAZIUNE LAVORI	39
7.18	SORVGIANZA E CONTRLLO DELLE FORNITURE	39
7.19	LAVORI IN ECONOMIA	40
7.20	INTERVENTI DI MANUTENZIONE	40
7.21	PROCEDIMANTI DI CONCESSIONE EDILIZIA	40
7.22	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'	41
7.23	PROPRIETA' DEI CLIENTI	41
7.24	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	41
7.25	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE	41
7.26	ELENCO DOCUMENTI SQ.	42

## **7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 Pianificazione dei processi di realizzazione**

L'erogazione dei servizi è costituita dalla sequenza dei processi adottati dal ST a questo fine. La loro pianificazione è conforme alla legislazione vigente ed ai requisiti del Sistema Qualità ed è documentata con appropriate procedure, istruzioni e moduli tecnici.

### **7.2 I servizi dell' Ufficio Tecnico**

Il ST del CP eroga un insieme complesso di servizi, che si possono sinteticamente classificare:

- Gestione di procedimenti per la progettazione di opere pubbliche
- Gestione di procedimenti per la realizzazione di opere pubbliche
- Gestione di procedimenti per la manutenzione del patrimonio immobiliare del CP
- Gestione di procedimenti relativi all' edilizia privata
- Gestione di servizi tecnici al cittadino

Il ST è costituito da due settori interni:

- "Ufficio Lavori Pubblici", che si occupa dei procedimenti di progettazione e della realizzazione di opere pubbliche, della loro manutenzione, nonché dei servizi tecnici al cittadino.
- "Ufficio Edilizia Privata", che si occupa dei procedimenti di concessione edilizia e collegati.

il ST si interfaccia con gli altri servizi del CP in osservanza dei regolamenti comunali interni.

### **7.3 Responsabilità per la pianificazione dei servizi**

Le attività di programmazione pluriennale e annuale nei Lavori pubblici competono, per quanto riguarda la responsabilità di proposta, al Sindaco e alla GC, in conformità alla procedura PT.OP1.

Al CC compete l'approvazione finale del corrispondente documento con apposito atto amministrativo.

Al Sindaco e l'Ass.L.P., ass.ep. compete stabilire le priorità relative alla realizzazione delle opere pubbliche.

La responsabilità della pianificazione dei servizi (definizione dei processi, urgenza, qualità tecnica ecc) è del RST. Il SG segue l'attività del ST in qualità di capo del personale e l'Ass.L.P., ass.ep. controlla che i lavori stessi siano eseguiti nell'ordine e con le priorità stabilite dall'organo politico.

I RPO hanno la responsabilità della gestione dei singoli procedimenti, ai quali compete:

- Collaborare con il RST nella formazione delle proposte di bilancio
- Garantire l'economicità degli interventi amministrativi
- Sorvegliare sulla correttezza delle procedure di cui sono responsabili
- Accertare che non si determinino non conformità di servizio

- La vigilanza sui lavori assegnati a terzi, di propria competenza.
- Il controllo sugli approvvigionamenti relativi alle procedure di competenza
- Il controllo della documentazione delle procedure di competenza.
- Assicurare al cittadino trasparenza amministrativa e l'accesso alle informazioni.
- Altre competenze complesse di natura tecnica e/o tecnico-contabili.

Il RST assegna al RPO le responsabilità relative ai lavori pubblici o all'edilizia privata, registrando sul modulo MT 6 il nome del RPO e le competenze attribuite.

#### **7.4 Individuazione dei requisiti del cliente**

Le esigenze del cliente sono assicurate dagli organi politici (SIN, GC, CC) in qualità di rappresentanti dei cittadini (clienti finali) e sono registrate in verbali di commissione, in delibere di G.C. e di C.C. , nonché in atti interni rilasciati dal SIN e/o dall'Ass.L.P e ass e.p. Il ST collabora regolarmente con il SIN, l'ASS.LP, l'ass. e.p. per individuare i requisiti del cliente, includendo :

- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per la corretta produzione del servizio o per l'efficace utilizzazione del prodotto finale.
- I requisiti previsti dalla legge e dai regolamenti che gravano sui procedimenti.

#### **7.5 Riesame dei requisiti dei servizi**

Il ST procede al riesame dei requisiti di propria competenza, confrontandosi costantemente con l'organo politico SIN, Ass.L.P., ass. e.p. (rappresentanti del cliente cittadino) allo scopo di rimuovere eventuali incongruità di programma o di prestazione.

Gli elementi del riesame si concretizzano in proposte di :

- Variazione al programma di realizzazione delle opere pubbliche
- Variazione delle relative necessità finanziarie
- Variazione del programma previsto dal PEG

La documentazione del riesame consiste in relazioni, ordini di servizio, determine, delibere a cui il RST deve dare adeguata e tempestiva attuazione.

#### **7.6 Programmazione dei lavori**

Il RST, con la collaborazione del personale e sentite le esigenze degli organi politici del CP (Sindaco e assessori), procede alla redazione del programma triennale delle OO.PP., secondo la procedura PT.OP 1, nella quale sono individuate le opere ed i lavori da eseguire nel prossimo esercizio e programmate nel triennio.

Gli elementi di entrata per effettuare la programmazione sono i seguenti :

- Stato di attuazione dei programmi precedenti
- Obiettivi e programmi espressi dagli organi politici del CP
- Dati e osservazioni sulle attività manutentive del patrimonio comunale

Il programma triennale dei lavori pubblici, la cui redazione è resa obbligatoria dalla legge di bilancio, è approvato per competenza dal CC.

#### **7.7 Pianificazione dei lavori**

In concomitanza con la predisposizione del programma delle OO.PP., il RST redige la pianificazione dei lavori previsti per il prossimo esercizio, classificando:

- La priorità di esecuzione dell'opera, secondo le indicazioni del SIN e dell'Ass.L.P., ass. e.p.;
- Il tipo di progettazione programmata (preliminare, esecutiva, definitiva) e la competenza operativa (interna o a progettisti esterni)
- Il responsabile del procedimento

## 7.8 Gestione della progettazione

Il processo di progettazione è descritto dalla procedura PT.OP 2 e si suddivide in diverse sequenze:

- Redazione dello studio di fattibilità
- **Progettazione preliminare**, che ha la funzione di definire le caratteristiche quantitative e funzionali dei lavori, nonché il quadro delle esigenze da soddisfare e delle specifiche da fornire
- **Progettazione definitiva**, che individua in modo preciso i lavori da realizzare, nel rispetto delle esigenze, dei criteri, dei vincoli, degli indirizzi e delle indicazioni contenute nel progetto preliminare e dettaglia tutti gli elementi utili al fine del rilascio delle prescritte autorizzazioni ed approvazioni
- **Progettazione esecutiva**, redatta in conformità al progetto definitivo, determina in ogni dettaglio i lavori da realizzare ed il relativo costo previsto ed è sviluppata ad un livello di definizione tale da consentire che ogni elemento sia identificabile per forma, qualità, dimensione e prezzo.

Il RST procede alla scelta dei tipi di progettazione da eseguire, graduandoli opportunamente nel corso della procedura, in relazione alla tipologia di intervento ed in relazione alle necessità tecniche necessarie a fronte di gare di appalto.

## 7.9 Input per la progettazione

Gli elementi di base per la realizzazione della progettazione sono :

- Esigenze de cliente (organi politici, commissioni consiliari)
- Legislazione di riferimento
- Bando di gara (se previsto)
- Progetti precedenti (se esistenti)
- Progetto di massima
- Input tecnico-amministrativi
  - Finanziamento
  - Acquisizione aree
  - Allacciamenti
  - Rilievi tecnici
  - Vincoli urbanistici
  - Vincoli architettonici
  - Vincoli ambientali
  - Certificazioni

## 7.10 Responsabilità per la progettazione

La progettazione di opere pubbliche può essere interna al ST, nel caso di opere di modesta entità, appartenente di regola a lavori che il CP effettua in economia.

Per opere che richiedono interventi più complessi, la relativa progettazione è di norma esternalizzata, attraverso una selezione di professionisti che può avvenire, a norma di legge, secondo una delle seguenti modalità:

- Il RST affida direttamente, su base fiduciaria, l'incarico ad un professionista presente nell'albo fornitori del CP
- Confronto concorrenziale tra almeno 3 professionisti presenti nell'albo fornitori del CP
- Bando pubblico di affidamento dell'incarico di progettazione. In questo caso il RST predispone la procedura del bando, la commissione di gara effettua la scelta del progettista ed il RST garantisce e controlla l'espletamento delle procedure conseguenti (comunicazione, definizione della parcella e convenzione d'incarico)

- Richiesta di segnalazione di una rosa di nomi agli ordini professionali e conseguente scelta del progettista, da parte del RST, su base fiduciaria.

Il processo **PT.OP 2** definisce i limiti e le condizioni per poter operare le diverse scelte di affidamento della progettazione.

I professionisti, che chiedono di ottenere eventuali incarichi di progettazione, sono inseriti d'ufficio nell'albo fornitori del CP, con omologazione provvisoria, previo accertamento dei requisiti professionali.

### **7.11 Controllo (verifica e validazione) della progettazione**

Le attività progettuali vengono controllate affinché sia assicurata l'osservanza dei requisiti di base del cliente.

Il controllo della progettazione è assicurato dal RST in sede di approvazione (a tutti gli effetti) di propria competenza e dalle commissioni appositamente nominate dalla GC.

La verifica, in qualità di cliente, viene eseguita dalla GC in sede di approvazione della deliberazione di approvazione del progetto per l'indizione dell'appalto.

Il ST, di norma, non si avvale di collaborazioni esterne per il controllo della progettazione.

La validazione della progettazione si compie all'atto del collaudo dell'opera, poiché nel relativo documento viene attestato che il progetto esecutivo è stato correttamente eseguito ed è quindi conforme alle specifiche stabilite in sede di appalto o contratto d'opera.

### **7.12 Gestione delle modifiche e delle varianti di progetto**

Le modifiche e le varianti di progetto in corso d'opera sono frutto di decisioni prese dalla direzione lavori (DL), previa approvazione da parte del RST, per gli aspetti tecnici e dalla GC per la verifica del rispetto dei requisiti del cliente.

Tutti gli atti relativi alle modifiche o varianti di progetto sono documentati e conservati negli archivi del ST a norma di legge e a norma del presente manuale.

Le modifiche e le varianti di progetto sono soggette a limitazioni previste dalla legge, richiamate nella procedura PT.OP 2

### **7.13 Gestione dell'approvvigionamento**

Il ST gestisce processi di approvvigionamento relativi a:

- affidamenti diretti di progettazione
- concorsi di progettazione
- gare di appalto di lavori pubblici
- gare di appalto di opere pubbliche
- servizi di direzione lavori
- servizi di collaudo di opere e lavori pubblici
- affidamento diretto di lavori pubblici
- affidamenti diretti di fornitura di materiali, strumenti ed attrezzature , nei limiti fissati dalla legge e dal regolamento di contabilità comunale.

Tutti questi processi devono essere conformi alla legislazione nazionale e comunitaria vigente in materia di appalti di lavori e servizi pubblici.

Al RST compete di norma:

- la presidenza delle commissioni delle gare di appalto
- la nomina del segretario della commissione di gara
- la responsabilità delle procedure di gara
- la firma del verbale individuazione del vincitore della gara
- autorizzare il subappalto nei casi previsti dalla legge

Al SG compete la stipulazione dei contratti, nonché procedere all'applicazione di eventuali penali per inadempimento dell'aggiudicatario, al recesso o alla risoluzione dei contratti nei casi più gravi, sentito il SIN e/o la GC.

#### **7.14 Informazioni per l'approvvigionamento**

L'attività di approvvigionamento (affidamenti, appalti, concessioni) viene complessivamente documentata con atti formali richiesti dalla vigente legislazione, (diversificati in ragione delle diverse casistiche proposte) e descritta nelle relative procedure.

Il RST, sentito il SIN e l'Ass.L.P., pianifica l'approvvigionamento (affidamenti, appalti, concessioni) sulla base del programma delle OO.PP. e delle priorità stabilite dall'organo politico, in relazione alle disponibilità economiche del bilancio ed al fabbisogno delle risorse organizzative disponibili.

Il ST cura, in ogni caso, la redazione di tutta la documentazione necessaria per l'affidamento o per l'appalto, fino alla stesura dei contratti, in maniera conforme alle relative procedure, alla legislazione vigente ed efficace rispetto alle proprie finalità.

Il processo PT.SU 2 "approvvigionamento beni" regola gli approvvigionamenti di beni di consumo, in conformità alla normativa UNI 9001:2008, nonché al regolamento per le modalità di affidamento dei lavori e forniture, approvato con delibera n.54 del 29.12.2002.

I RPO gestiscono i processi di approvvigionamento loro affidati con il coordinamento del RST e con la supervisione del SG.

#### **7.15 Aggiudicazione di appalti per lavori**

I processi di appalto previsti dalla vigente legislazione vigente sono :

- **licitazione:** procedura di affidamento lavori, cui partecipano soggetti che hanno fatto domanda alla stazione appaltante (sostituisce l'albo fornitori).  
Si aggiudica l'appalto il partecipante ammesso che ha presentato l'offerta migliore, con l'applicazione del taglio delle "anomale" eseguito a norma di legge. (procedura **PT.OP 3**)
- **appalto concorso:** individua il contraente per la realizzazione di opere pubbliche di considerevole entità, ai sensi della L.P. 26/1993 e s.m.i, quando appare opportuno demandare alle competenze tecnico-scientifiche degli offerenti l'elaborazione del progetto esecutivo e dei lavori allo scopo di ottenere i migliori risultati sia tecnici che economici. Le imprese interessate all'appalto, su invito del CP che ha predisposto un piano di massima dell'opera da realizzare, presentano un progetto esecutivo dell'opera stessa ed indicano le condizioni alle quali sono disposte a realizzarla, nel termine e nei modi.  
La scelta definitiva delle proposte presentate è operata da una apposita commissione, nominata dalla GC, che esprime un giudizio ed un parere vincolante per l'amministrazione comunale, individuando l'offerta migliore, in applicazione ai requisiti previsti per questo tipo di gara dalla L.P. 26/1993 e s.m. e i. (procedura **PT.OP4**).
- **cottimo fiduciario:** Il cottimo fiduciario è una forma particolare di contrattazione, limitata ai casi di urgenza e ai lavori o alla acquisizione di beni e servizi di modesta entità, ammissibile solo nei casi tassativamente previsti dall'ordinamento. La norma ammette l'assegnazione diretta dei lavori con
  - a) "buono d'ordine" – per lavori di costo previsto fino a 5.000 €.
  - b) "determina motivata" nel caso di interventi di urgenza per lavori di costo fino a 50.000€.  
Deve essere dato corso ad una gara ufficiosa tra almeno 5 imprese, scelte dal CP, nel caso di lavori di costo tra 50.000 e 500.000€.

E' vietato il frazionamento artificioso di acquisizione di beni e/o servizi, effettuato per aggirare la norma (procedura **PT.OP 5**).

- **procedura negoziata:** Nella procedura negoziata, la stazione appaltante consulta le offerenti di sua scelta, conformi ai criteri di selezione di cui all'art. 33 L.P. 26/93, e pattuisce con uno o più di loro le condizioni dell'appalto. L'invito a negoziare è inviato ai candidati prescelti, simultaneamente e per iscritto. La procedura si avvia su indicazione dell'ASS.LP o del RST, sulla base della programmazione annuale dei lavori pubblici prevista dal bilancio di previsione e dal PEG e della priorità di intervento programmata.

Il ST ha predisposto la relativa procedura ed individuato e classificato la necessaria modulistica (procedura **PT.OP 6**).

### **7.16 Valutazione dei fornitori**

I criteri seguiti per la valutazione dei fornitori sono indicati nel processo **PT.SU 1**, in coerenza con la legislazione vigente.

I servizi di progettazione, di realizzazione delle opere, di direzione lavori, di collaudo sono affidati esclusivamente a soggetti abilitati secondo i dispositivi legislativi anche in difformità alla graduatoria derivante dalla valutazione, ma sempre nell'interesse del CP.

Il RST o le commissioni appositamente nominate hanno la responsabilità della scelta del professionista fornitore, nel rispetto alla normativa vigente.

Di norma il RST individua i professionisti esterni consultando l'albo fornitori, ma qualora ritenga opportuno avvalersi di particolari professionalità, li individua anche fuori dall'albo stesso provvedendo di inserirli con valutazione provvisoria.

Il ST provvede alla stesura degli atti amministrativi necessari per il pagamento dei fornitori. Il pagamento è disposto dalla RAG in conformità alle disposizioni di legge e del regolamento di contabilità.

### **7.17 Progettista e direzione lavori**

Il progettista e il direttore dei lavori (DL), ai sensi della legislazione vigente, non sono necessariamente la stessa persona; tuttavia, in considerazione dell'entità delle opere realizzabili nel CP le due figure di regola coincidono.

Alla fine del procedimento di direzione lavori, il RST valuta la prestazione professionale del DL inserendo la relativa valutazione nell'albo.

### **7.18 Sorveglianza e controllo delle forniture**

Il controllo sulla conformità dei lavori affidati o appaltati è del ST che si esplica, a norma di legge, con l'attività di direzione lavori e di collaudo dei lavori stessi.

Durante i lavori il RST o il RPO incaricato verifica che i lavori procedano secondo il piano temporale previsto, sulla base delle risultanze contenute nei rapporti presentati dal DL, ovvero attraverso verifiche di cantiere concordate con il DL.

Le forniture di beni o servizi, necessari al funzionamento del ST, sono sottoposte al controllo del personale del ST che ha effettuato l'ordinazione. Il controllo, che avrà luogo al momento della fornitura, ha per oggetto la conformità dei requisiti di ingresso e la congruità della spesa ed è documentato sulla fattura del fornitore con la firma del soggetto che ha eseguito il controllo. L'esito positivo di tali controlli è pertanto attestato dal RPO, per le forniture di beni, sulla fattura dei fornitori.

Il controllo sulla efficacia dei corsi di aggiornamento del personale è effettuato dal RST.

La RAG procederà al pagamento del dovuto al fornitore, solo in presenza della firma del liquidatore.

### 7.19 Lavori in economia

Il RST dopo l'approvazione del programma delle OO.PP. e del Peg individua i lavori che possono essere eseguiti in economia, seguendo direttamente la procedura di esecuzione dei lavori, ovvero affidando l'incarico ad un addetto competente del ST.

Qualora si dovessero determinare necessità di interventi tecnici sul territorio non previsti nel PEG, ma ritenuti urgenti, il RST procede ad informare l'Ass.L.P. e a dare corso ai lavori previo accertamento della disponibilità delle risorse economiche.

Per i lavori in economia sono redatti dal RPO piani di lavoro (modulo **MT 7**), che comprendono :

- Progettazione di massima (anche semplificata)
- Assegnazione personale
- Dotazione di attrezzatura
- Tempistica prevista per l'esecuzione

Di norma la progettazione per i lavori in economia sono redatti da un tecnico interno al ST.

### 7.20 Interventi di manutenzione

Gli interventi di manutenzione del patrimonio comunale sono assicurati dal ST per mezzo del proprio personale tecnico e attraverso i mezzi di approvvigionamento previsti dalla legge (licitazione, appalto, cottimo fiduciario, procedura negoziata) e descritti nelle relative procedure.

Gli interventi manutentivi di rilevante entità economica sono programmati nel piano triennale delle OO.PP. , mentre per quelli di ridotta entità sono previsti, in via generica di programmazione sui capitoli di spesa del PEG. Il RST, in relazione alle oggettive necessità, procede, sentito il SIN o L'ASS.LP e nei limiti degli stanziamenti assegnati, alle manutenzioni del patrimonio comunale.

### 7.21 Procedimenti di concessione edilizia

Le procedure di concessione hanno scopo di concedere a chiunque, nell'osservanza delle specifiche normative, l'autorizzazione di realizzare un'opera o una trasformazione edilizia sul territorio comunale.

Il cittadino interessato può:

- Inoltrare al CP richiesta di parere preventivo (procedura **PT.OP15**) per ottenere assistenza e dirimere dubbi interpretativi della legge urbanistica, del piano regolatore urbano, del regolamento edilizio comunale, prima di inoltrare domanda di concessione edilizia.
- Chiedere al CP il rilascio del Certificato di Destinazione Urbanistica (CDU - procedura **PT.OP19**) per conoscere la destinazione urbanistica di particelle edificali o fondiari, allo scopo di avviare successive azioni di tipo edilizio, ovvero di tipo amministrativo o legale. Il parere viene espresso dall'ufficio EP solo in relazione all'esame del Piano Regolatore Generale del CP e del relativo regolamento edilizio comunale.
- Fare domanda di concessione edilizia (procedura **PT.OP16**) per poter realizzare un'opera edilizia nel territorio comunale, con struttura che abbia carattere definitivo, (costruzioni, ristrutturazioni e simili)
- Presentare al CP Denuncia di Inizio Attività (DIA – procedura **PT.OP 17**) per di iniziare limitati lavori di ristrutturazione di tipo edile, realizzazione di volumi tecnici e, salvo casi particolari, tutte le opere necessarie al superamento delle barriere architettoniche, dopo 30 giorni dalla presentazione della domanda DIA (DIA 30 giorni)

- Inoltrare al CP domanda di agibilità edilizia (procedura **PT.OP18**) per assicurarsi l'uso dell'immobile, poiché il rilascio del relativo certificato di agibilità attesta la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico dell'immobile e degli impianti installati.

Il CP rilascia certificati di agibilità per :

- Nuove costruzioni
- Ricostruzioni o sopraelevazioni totali o parziali
- Interventi sugli edifici esistenti che possono influire sulle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità e risparmio energetico.

Per dare efficienza ai procedimenti, il ST ha implementato in rete telematica Intranet uno specifico programma di gestione delle concessioni edilizie (Giscom x) con il quale gli addetti dell'ufficio EP sono in grado di:

- Predisporre le comunicazioni di avvio del procedimento
- Gestire la documentazione
- Prendere visione del PRG (piano regolatore generale)
- Tenere sotto controllo i tempi del procedimento

Il RPO competente verifica annualmente la conformità del programma con la normativa in vigore, proponendo, in fase di Riesame della Direzione, gli opportuni aggiornamenti, stimando l'entità delle risorse necessarie.

## **7.22 Identificazione e rintracciabilità**

I servizi erogati dal ST del CP sono descritti e documentati dall'insieme dei documenti prodotti o acquisiti nel corso del procedimento. L'identificazione e la rintracciabilità dei supporti documentali è assicurata dai RPO, i quali hanno la responsabilità di gestire la documentazione con i criteri indicati nel presente Manuale e dalla normativa vigente in materia di archivi per quanto riguarda gli atti (determine, delibere, contratti, ecc.).

Qualora venga rilevata, all'interno del ST, una non conformità, è sempre possibile risalire al supporto documentale in base al quale l'attività è stata realizzata.

## **7.23 Proprietà dei clienti**

Il presente requisito non è applicabile al ST, in quanto i prodotti (supporti documentali) forniti dall'organo politico o dal cittadino istante sono considerabili, in genere, come dati di ingresso del procedimento acquisiti in via permanente agli atti, anziché come elementi di proprietà del cliente.

Sono tuttavia considerati proprietà del cliente i dati personali e sensibili, per i quali il ST è tenuto a garantirne la tutela in conformità alla vigente normativa sulla privacy.

## **7.24 Conservazione dei documenti**

I documenti del ST che concorrono alla realizzazione ed alla gestione dei servizi hanno movimentazione e controllo gestiti in conformità alle procedure ed alla legislazione vigente. Essi sono conservati in adeguati arredi nell'ufficio tecnico o negli armadi classificatori dell'archivio comunale (a procedimento concluso) se non più utili all'ufficio tecnico.

I contenitori dei documenti presentano le necessarie garanzie di protezione, poiché non sono accessibili da soggetti diversi dagli addetti del ST e in assenza del personale dall'ufficio. Il personale del ST è tenuto inoltre a garantire la riservatezza dei dati di cui è venuto a conoscenza per motivi di servizio.

Il CED, con l'assegnazione di login e password agli addetti del ST, assicura la riservatezza dei documenti di natura informatica e salvaguarda la loro integrità con giornalieri back up.

## **7.25 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.**

Il ST misura la qualità del proprio servizio utilizzando check list, che sono strumenti di controllo in senso lato. Esse sono classificate nei relativi processi.

Data la difficile standardizzazione delle liste di controllo, non è possibile prevedere un tempo fisso di taratura; il RPR avrà cura di aggiornare le check list in funzione delle risultanze derivanti dal loro utilizzo operativo.

L'indice di revisione del modulo "check list" segna l'avvenuta "taratura"

Anche i moduli di soddisfazione del cliente e dell'addetto al ST sono aggiornati (tarati) in relazione alle opportunità di modificare le analisi delle relative percezioni.

I dispositivi di misurazione e di potabilizzazione dell'impianto di potabilizzazione dell'acqua sono soggetti al controllo da parte del RPO come descritto nel processo PT.OP 11. Egli ha anche il compito di curare, alle scadenze stabilite, il controllo dello strumento di clorazione dell'acqua potabile, registrando sul modulo **MT 4** la data in cui è stato eseguito.

Qualora in occasione della taratura, risulta che lo strumento è guasto, esso va tempestivamente riparato o sostituito con altro idoneo.

Il RSQ verifica periodicamente la corretta tenuta della documentazione, informando dei risultati il RST ed il SG.

## **7.26 Elenco documenti SQ**

Processi completi di procedure, istruzioni operative e moduli:

PT.OP 0 "Procedura generale lavori pubblici"

PG.OP 1 "Bilancio di previsione"

PT.OP 2 " Progettazione"

PT.OP 3 " Licitazione"

PT.OP 4 "Appalto concorso"

PT.OP 5 "Cottimo fiduciario"

PT.OP 6 "Procedura negoziata"

PT.OP 7 "Direzione lavori"

PT.OP 8 "Collaudo"

PT.OP 9 "Lavori in economia diretta"

PT.OP 10 "Allacciamenti acquedotto e fognatura"

PT.OP 11 "Gestione stazione di potabilizzazione dell'acqua"

PT.OP 13 "Assistenza al cittadino"

PT.OP 14 "Generale edilizia privata"

PT.OP 15 "Pareri preventivi commissione edilizia"

PT.OP 16 "Concessione edilizia"

PT.OP 17 "DIA (denuncia di inizio attività)"

PT.OP 18 "Agibilità"

PT.OP 19 "CDU (certificati di destinazione urbanistica)"

PT.OP 20 "Abusi edilizi"

PT.OP 21 "Parere di conformità urbanistica"

PT.OP 22 "Autorizzazione Tutela Paesaggio"

PT.OP 23 "Opere Precarie"

PT.OP 24 "Opere di manutenzione ordinaria e straordinaria"

PT.SU 1 " Selezione fornitori"

PT.SU 2 " Approvvigionamento beni"

MT 4 "Taratura strumenti di clorazione acqua"

MT 7 "Piano lavori in economia"

<b>Comune di Predazzo</b>	<b>MANUALE QUALITÀ'</b> UNI EN ISO 9001:2008	<b>MQ 08</b>	
	<b>Misurazioni, analisi e miglioramento</b>	edizione	<b>0</b>

<b>MANUALE QUALITÀ 08</b>
<b><i>"Misurazioni, analisi e miglioramento"</i></b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>1</b>	14/09/2009	Prima emissione	RSQ	RST	SG
<b>2</b>	04/02/2010	Punto 1.2: integrare con l'ambito di applicazione della norma, indicare i processi che si possono affidare all'esterno, indicare i modi di controllo e verifica dell'operato dei Professionisti e delle Ditte	RSQ	RST	SG
<b>3</b>	04/11/2010	Sono state integrati gli schemi grafici in funzione del nuovo RSQ operante all'interno dell'ufficio edilizia privata. Inoltre sono stati aggiornati i riferimenti normativi sia per il settore edilizia privata, sia per il settore lavori pubblici.	RSQ	RST	SG
<b>4</b>	04/11/2011	E' stata fatta visionare e approvare la politica della qualità dal sindaco.	RSQ	RST	SG

## SOMMARIO

<b>8</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>pag. 44</b>
8.1	GENERALITÀ	44
8.2	MONITORAGGIO INTERNO	44
8.3	PROGRAMMA DELLE VISITIE ISPETTIVE	44
8.4	PREPARAZIONE DELLE VISITIE ISPETTIVE	44
8.5	ESECUZIONE DELLE VISITE ISPETTIVE	45
8.6	MONITORAGGIO ESTERNO	45
8.7	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	45
8.8	AZIONI CORRETTIVE	46
8.9	AZIONI PREVENTIVE	46
8.10	GESTIONE DEI DATI	46
8.11	MIGLIORAMENTO CONTINUO	47
8.12	AUTOVALUTAZIONE	47
8.13	ELENCO DOCUMENTI DEL SQ.	48

## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 Generalità

Scopo di questo capitolo del manuale è definire le linee generali per la pianificazione, l'attuazione, il controllo e la registrazione dei processi di:

- Monitoraggio interno (auditing) ed esterno (customer satisfaction)
- Gestione delle non conformità
- Analisi dei dati
- Miglioramento continuo (gestione delle azioni correttive e preventive)

secondo lo schema proposto dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

### 8.2 Audit interno

L'audit interno (verifica ispettiva) consiste in un esame sistematico ed indipendente, orientato a valutare se l'attività del ST è svolta in accordo con la normativa vigente e conforme alle procedure stabilite. L'audit accerta, inoltre, se le procedure eseguite sono idonee ed adeguate al conseguimento degli obiettivi di qualità individuati dal Comune di Predazzo.

Gli audit interni possono essere eseguiti a fronte delle seguenti esigenze:

- 1 Per verificare periodicamente l'applicazione e l'efficacia del SQ
- 2 Per indagare su possibili carenze del sistema qualità aziendale a seguito di precise segnalazioni interne od esterne
- 3 Per verificare l'attuazione e l'efficacia delle azioni preventive e correttive.

Le verifiche di cui al punti 1) e 3) sono stabilite annualmente in sede di programmazione degli audit interni secondo la procedura **PT.SQ 5**

Gli audit di cui al punto 2) sono programmati a breve termine ogni volta che se ne presenti la necessità.

In presenza di una non conformità, questa sarà gestita attraverso l'uso del modulo **MT.SQ4.1-verbale di non conformità**, sul quale dovrà essere tempestivamente registrata l'azione correttiva individuata dall'organo competente.

### 8.3 Programmazione degli audit interni

Gli audit interni di cui ai punti 1) e 3) sono programmati annualmente dal SG, assistito dal RSQ, in modo che tutte le aree del ST siano verificate almeno due volte l'anno.

Il piano degli audit è predisposto sul modulo **MT.SQ 5.1**, sul quale è indicato

- l'anno del piano di audit
- i processi sottoposti ad audit
- la data di effettuazione dell'audit.

Il piano annuale di audit è portato a conoscenza del personale del ST a cura del RSQ.

### 8.4 Preparazione degli audit interni

Il SG, su proposta del RSQ individua, almeno 60 giorni in anticipo, gli auditor competenti per l'effettuazione delle verifiche interne.

Di norma l'audit è condotto da un soggetto che ha avuto una specifica formazione, ma in casi di particolare interesse può essere incaricato un *gruppo di audit* la cui presidenza è assegnata dal SG. Il SG può inoltre autorizzare altri soggetti ad assistere all'audit in qualità di puri osservatori. Gli auditor non possono effettuare audit sul proprio settore di lavoro.

Il responsabile dell'audit provvede a predisporre la *lista di riscontro dell'audit*, sulla base del programma di audit assegnato (**MT.SQ 5.2**) e ad eseguire la verifica nella data stabilita nel piano annuale di audit.

Il personale, oggetto di audit, è informato del programma di verifica dal RSQ, almeno 10 gg. prima dell'audit stesso.

Qualora si dovessero verificare problemi, nella individuazione di auditor interni (per carenza di personale, per insufficiente indipendenza ecc) il SG ha facoltà di incaricare, alla conduzione degli audit, consulenti esterni.

### 8.5 Esecuzione degli audit interni

Il personale sottoposto ad audit è tenuto ad essere presente durante la verifica, collaborando e fornendo all'auditor tutte le informazioni richieste.

L'auditor porrà particolare attenzione alla individuazione delle non conformità, attraverso l'esame dei documenti, interviste, nonché attraverso l'osservazione dell'attività svolta.

Al termine dell'audit, l'auditor compilerà il verbale di audit (modulo **MT.SQ 5.4**) registrando le osservazioni fatte, nonché le non conformità rilevate, allegando il verbale di non conformità (modulo **MT.SQ 4.1**) per ogni non conformità rilevata. Sul verbale l'auditor indicherà la lista di riscontro utilizzata per l'audit.

Copia dei verbali di non conformità sono consegnati, dall'auditor al RPO, affinché quest'ultimo provveda ad individuare le opportune azioni correttive. In presenza di NC rilevanti, l'auditor informa tempestivamente anche il RST per i provvedimenti di competenza.

I verbali degli audit interni sono raccolti a cura del RSQ e presentati al Riesame della Direzione per assicurare il miglioramento continuo.

### 8.6 Monitoraggio esterno

Il ST del CP valuta, in modo continuativo, il grado di soddisfazione del cliente - cittadino, attraverso :

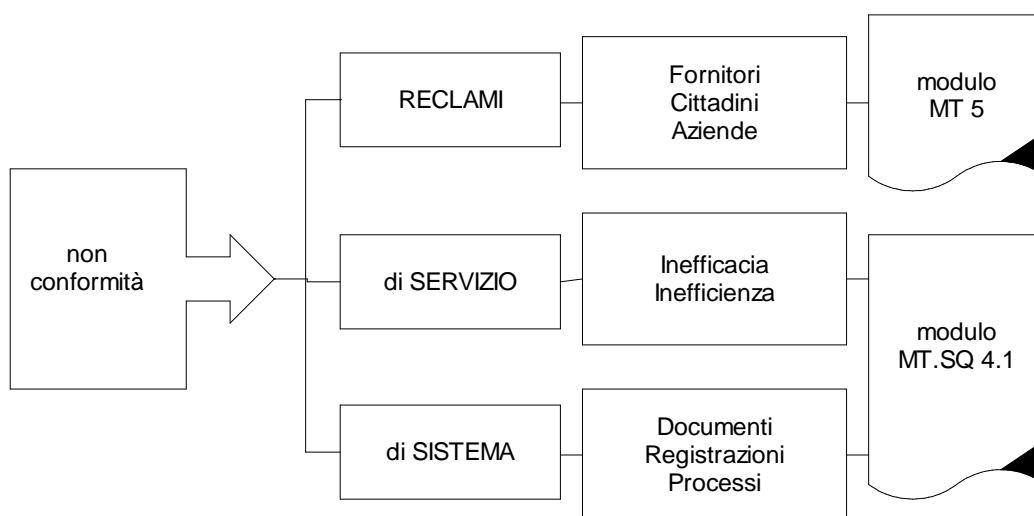
- L'analisi dei reclami rilevati (modulo **MT.5**)
- L'esame dei questionari di customer satisfaction (modulo **MT.SQ 6.1**)

La direzione esamina inoltre la soddisfazione degli addetti dell'ufficio tecnico (modulo **MT.SQ 6.2**) per rimuovere eventuali problemi che possono ridurre la capacità operativa del settore.

I dati sono raccolti dal RSQ e presentati alla valutazione del Riesame della Direzione per assicurare il miglioramento continuo.

### 8.7 Gestione delle non conformità (NC)

Le non conformità riscontrabili sono classificabili in tre classi principali e sono documentate con la modulistica indicata nel grafico che segue.



In presenza di una NC, rilevata da una qualsiasi funzione del CP, essa va registrata sul modulo **MT.SQ 4.1** a cura del RSQ e comunicata con tempestività al RPO per l'individuazione delle azioni correttive e/o preventive.

Le non conformità possono essere classificate per ordine di rischio in due categorie :

- Non conformità minori, qualora esse non creano situazioni di grave disservizio ovvero di pericolo per le persone o le cose
- Non conformità rilevanti, qualora esse possono provocare pericolo per le persone, le cose o possono arrecare danno economico o sociale al CP.

Il RPO ed il RST devono essere informati tempestivamente delle NC rilevanti, per i successivi provvedimenti urgenti di correzione.

Il RSQ ha la responsabilità di verificare che le NC siano gestite in conformità alla procedura **PT.SQ 4** e cura la gestione della documentazione.

### **8.8 Azioni correttive (AC)**

Una qualsiasi funzione del ST può rilevare una NC, informando del caso il RSQ che provvederà a compilare il modulo MT.SQ 4.1, trasmettendolo tempestivamente al

- RPO in presenza di NC minore
- RPO ed al RST in caso di NC di natura tecnica rilevante
- SG in caso di NC rilevante di tipo organizzativo.

Il RPO, o rispettivamente il RST o il SG, ha la responsabilità di individuare le azioni correttive per l'eliminazione della NC, riportando sinteticamente nel modulo MT.SQ 4.1 l'azione correttiva individuata e la data entro la quale essa deve essere realizzata.

La gestione della AC è assegnata al RPO.

Alla scadenza dei tempi stabiliti, il RST verifica che l'azione correttiva abbia raggiunto lo scopo di eliminare la NC.

Se l'esito è positivo il modulo MT.SQ 4.1 viene firmato dal RST ed archiviato, a cura del RSQ, per essere presentato in occasione del prossimo Riesame della Direzione; in caso negativo viene riaperta un'altra constatazione di NC, per la quale saranno individuate, dalle funzioni succitate, nuove azioni correttive.

### **8.9 Azioni preventive (AP)**

In considerazione della particolare attività dei Comuni, si possono individuare a priori azioni preventive, intese a rimuovere cause che potrebbero potenzialmente condurre a carenze nell'applicazione del SQ o a non conformità, che sono individuabili nell'aggiornamento costante del personale del ST, sia per quanto riguarda la conoscenza delle norme tecniche cogenti, sia relativamente al Sistema Qualità.

Per questo, sono previsti appositi momenti di aggiornamento, stabiliti annualmente dal RST, sentito il SG.

In presenza di NC, che richiedono interventi correttivi e preventivi, le azioni preventive saranno registrate anch'esse sul modulo MT.SQ 4.1, indicandone le modalità ed i termini di esecuzione. Il controllo sulla efficacia delle AP è del RST.

### **8.10 Gestione dei dati**

Per valutare l'adeguatezza del SQ, il RSQ raccoglie dati e predispone relazioni per la DIR, utilizzando anche elaborazioni statistiche relative a dati di customer satisfaction e di conformità ai requisiti del cliente (MT 6; MT.SQ 6.1; MT.SQ 6.2)

Il RSQ, in preparazione del Riesame della Direzione, analizza le informazioni sul Sistema Qualità, per mezzo dei seguenti dati :

- Indicatori di obiettivo dei singoli processi
- Reclami presentati
- Questionari customer satisfaction

- Questionari per il personale dipendente
- Non conformità rilevate e relativi interventi correttivi e/o preventivi
- Altri dati rilevati che possono essere utili per il riesame

Il Riesame della Direzione, che ha luogo almeno ogni quadrimestre, secondo la procedura **PT.SQ 7**, esamina i dati di cui sopra per individuare le strategie più efficaci per raggiungere gli obiettivi prefissati dalla Giunta Comunale e dal ST, che rappresentano, in ultima analisi, i requisiti del cliente.

### 8.11 Miglioramento continuo

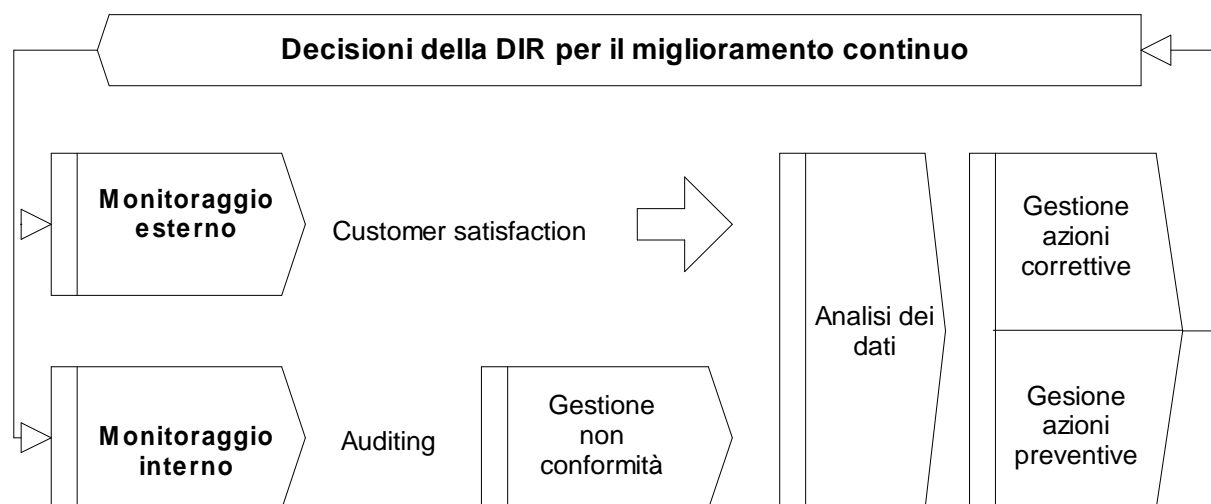
La direzione del Comune di Predazzo, al fine di migliorare le prestazioni dei processi, dei servizi e del personale del ST, ha messo in atto un sistema di procedure che assicura il miglioramento continuo dell'organizzazione.

A tal fine sono stati individuati e rappresentati i processi principali del ST, per ognuno dei quali è stato individuato il RPO con compito di eseguirli e di tenerli sotto controllo (con il coordinamento del RST), nonché di individuare le eventuali azioni di miglioramento da sottoporre al RST ed al Riesame della Direzione.

Il Riesame della Direzione, (procedura **PT.SQ 7**) rappresenta il momento più qualificante per l'azione di miglioramento continuo, poiché è la sede in cui sono affrontati, per migliorarli, i problemi organizzativi, attraverso l'analisi di:

- Relazioni degli auditor di parte prima
- Verbali di audit interno
- Non conformità rilevate e delle conseguenti AC e AP
- Reclami pervenuti al CP
- Dati di customer satisfaction
- Relazioni dei RPO in merito all'efficacia ed efficienza dei processi loro assegnati.

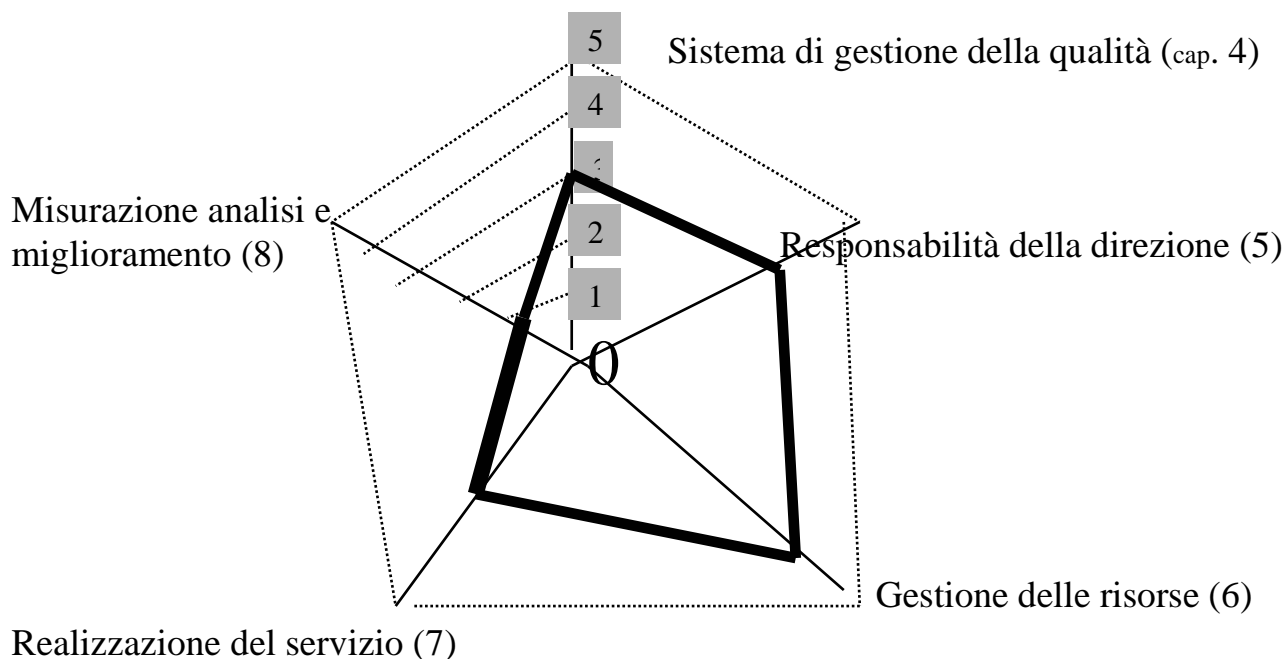
Il documento del SQ che contempla il miglioramento continuo è il verbale del Riesame della DIR (MT.SQ 7.3), che è sottoscritto dall'Alta Direzione, è gestito dal RSQ, sotto il controllo del RST.



### 8.12 Autovalutazione

Per verificare il livello di qualità raggiunto dal ST, il RSQ predispone, in occasione del Riesame della DIR, un "radar chart" realizzato per individuare il livello di maturità delle prestazioni.

Il radar chart deve indicare, come nella figura di esempio sottoriportata, i 5 punti della normazione ISO 9001:2008 ed i 5 livelli di maturità proposti dalla normativa.



### Livelli di maturità delle prestazioni

Livello di maturità	Livello di prestazione	Guida
1	Nessun approccio formale	Nessun approccio sistematico evidente; risultati assenti, scarsi o imprevedibili
2	Approccio reattivo	Approccio sistematico basato sulla risoluzione o correzione dei problemi; disponibilità di scarsi dati sui risultati di miglioramento
3	Approccio di sistema stabile	Approccio sistematico basato sui processi; fasi iniziali di miglioramenti sistematici; disponibilità di dati sulla conformità agli obiettivi ed evidenza di tendenze al miglioramento
4	Viene enfatizzato il miglioramento continuo	Processo di miglioramento in essere; buoni risultati e significative tendenze al miglioramento
5	Prestazioni da "primo della classe"	Processo di miglioramento fortemente integrato; risultati di "migliori nella propria categoria", documentati dal benchmarking.

Per determinare il livello di maturità delle prestazioni il RSQ applica i criteri di valutazione di cui alla tabella suindicata.

### 8.13 Elenco documenti del SQ

PT.SQ 4 "Gestione delle non conformità; AC - AP"

MT.SQ 4.1 "Verbale NC ; AC – AP"

PT.SQ 5 "Audit interni"

MT.SQ 5.1 "Piano dell'audit interno"

MT.SQ 5.2 "Programma degli audit interni"

MT.SQ 5.3 "Verbale di audit interno"

PT.SQ 6 "Gestione de dati"

MT.SQ 6.1 "Test customer satisfaction utente"  
MT.SQ 6.2 "Test customer satisfaction Personale"  
PT.SQ 7 "Riesame della Direzione"  
MT.SQ 7.1 "Convocazione riesame"  
MT.SQ 7.2 "Proposte RPO"  
MT.SQ 7.3 "Verbale riesame"  
MT.SQ 7.4 "Monitor riesami"  
MT.SQ 7.5 "Registro dei riesami"  
MT.3 "Schede Opere Pubbliche"  
MT.5 "Reclami"

# ALLEGATI



## Comune di Predazzo

Piazza SS. Apostoli n° 3  
Cap. 38030 ( Trento )  
tel. 0462.508 200 fax. 0462.508 210  
<http://www.comune.predazzo.tn.it>

# La politica per la Qualità del Comune di Predazzo

## Ufficio Tecnico Edilizia Privata e Lavori Pubblici

La politica per la qualità del Comune di Predazzo si ispira ai principi delle autonomie locali, definiti e richiamati dallo Statuto comunale ed ai principi presenti nella Costituzione Italiana.

Si ispira inoltre al processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione introdotto in particolare dalla direttiva Ciampi (Direttiva PCM 27.01.1994) con la "carta dei servizi", che conferisce al cittadino la funzione di "cliente" della pubblica amministrazione, cui va assicurata una serie di diritti tali da rendere i servizi pubblici più democratici e rispettosi delle esigenze della cittadinanza.

In quest'ottica, la politica per la qualità del Comune di Predazzo si riferisce per principio a tutte le attività dell'Ente, ma per ragioni strategiche, in questa fase è concretamente riferita al proprio servizio tecnico di edilizia pubblica e privata.

Con il recepimento della normazione UNI EN ISO 9001:2008, il Comune di Predazzo intende accelerare questo processo di modernizzazione e di crescita civile, consolidando il proprio compito statutario di :

- Prestare effettiva attenzione alle esigenze dei cittadini, nei rapporti con il comune.
- Assicurare efficacia, efficienza e semplificazione burocratica.
- Garantire al cittadino imparzialità, uguaglianza di trattamento e cortesia
- Migliorare la qualità dei servizi al cittadino
- Ottimizzare le risorse umane e finanziarie assegnate al settore tecnico

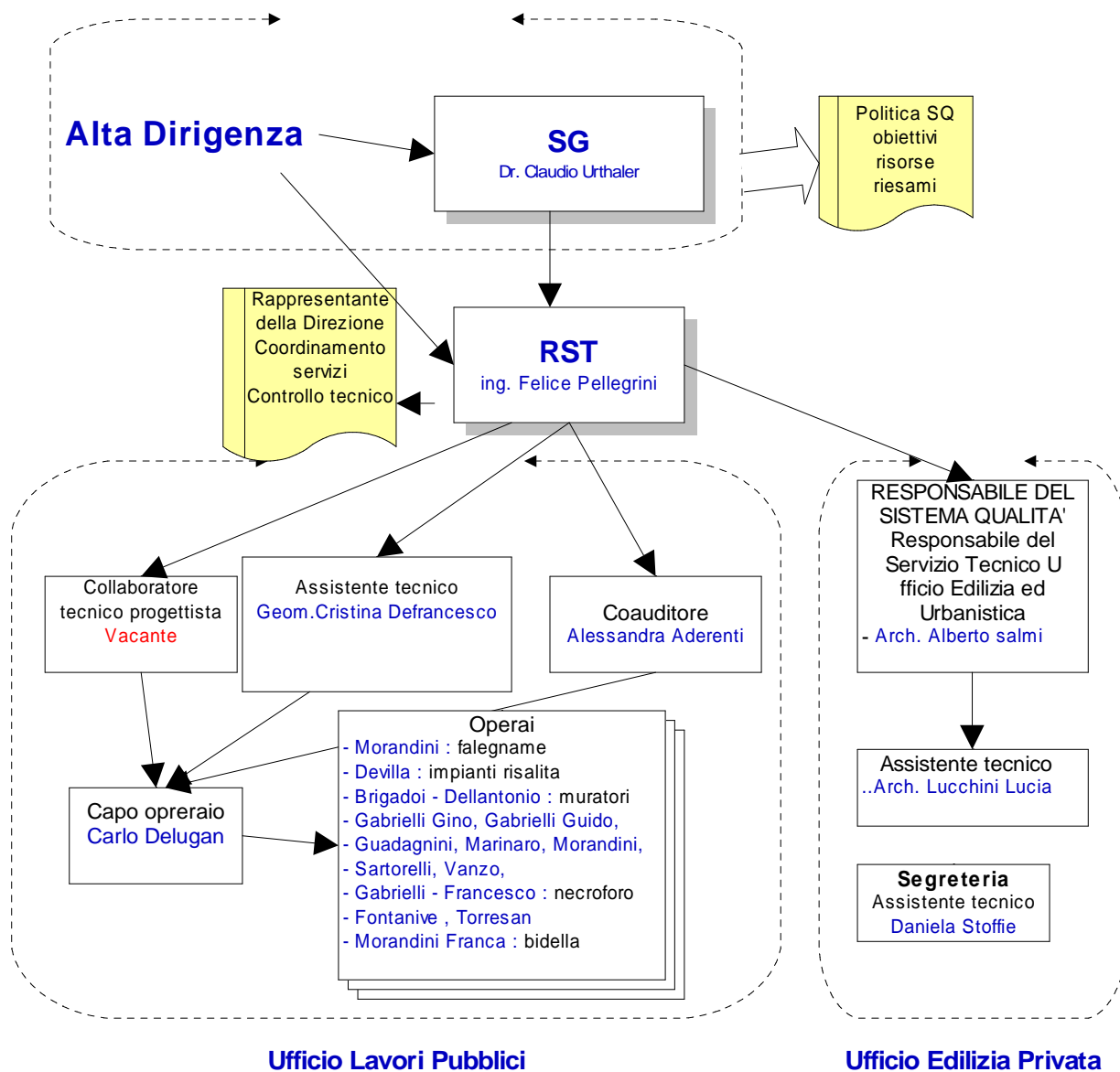
La strategia applicata per raggiungere questi obiettivi si fonda nel :

- Formare le risorse umane diffondendo la cultura della qualità organizzativa nel rispetto del cittadino.
- Adottare procedure puntuali, sempre conformi alla normativa vigente
- Procedere periodicamente al controllo ed alla verifica della qualità offerta attraverso l'uso degli strumenti organizzativi previsti dalla normativa di qualità UNI EN ISO 9001:2008
- Assicurare risposte efficaci e tempestive alle richieste del cittadino.
- Garantire all'utente il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ufficio Tecnico, nei limiti fissati dallo statuto e dalle norme in materia.

Il Sindaco  
(dott.ssa Maria Bosin)

08.06.2009

## Organigramma nominativo dell'Ufficio Tecnico



## **SICUREZZA SUL LAVORO NEL COMUNE DI PREDAZZO**

Il Comune di Predazzo garantisce la sicurezza sul luogo di lavoro adempiendo agli obblighi previsti dalla legge.

- 1) Il Responsabile per la sicurezza sul luogo di lavoro è il datore di lavoro.

L'art. 2, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, che definisce "«datore di lavoro»: il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo". Attualmente il Comune di Predazzo sta ridefinendo la figura del datore di lavoro alla luce di questa normativa.

- 2) Nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e protezione dai rischi ai sensi degli artt. 8 e 9 del D.Lgs. 626/1994 ogni anno.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e protezione adempie agli obblighi di:

- a) assunzione del ruolo di responsabile del servizio di prevenzione e protezione con permanenza della segnalazione del nominativo dell'incaricato all'UOPSAL di Trento;
- b) individuazione dei fattori di rischio, in conformità alla normativa vigente;
- c) individuazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive ivi comprese quelle richiamate dall'art.4, comma 2, lett b) del D.Lgs 626/1994 e ss.mm.;
- d) proposta dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- e) partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza di cui all'art.11 del D.Lgs. 626/1994 e ss.mm.;
- f) comunicazione di nuove disposizioni, scadenze, obblighi di legge ecc., in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro;
- g) disponibilità pressoché continua per quesiti telefonici;
- h) stesura di rapporti scritti per i sopralluoghi presso le sedi comunali;

- 3) Nomina Medico Aziendale ai sensi del D.Lgs. n. 626/1994 e ss.mm.

Il Medico Aziendale garantisce le prestazioni relative alla salute dei dipendenti sul luogo di lavoro tramite la programmazione e l'organizzazione delle visite mediche, degli accertamenti clinici e strumentali, delle analisi di laboratorio e l'ispezione dei luoghi di lavoro.

- 4) Nomina del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008, il quale stabilisce che la valutazione dei rischi, le misure di prevenzione e protezione dei rischi, l'individuazione, la programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione, la informazione/formazione dei lavoratori, ecc., debbano essere effettuate consultando preventivamente il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;

- 5) Strumenti principali di attuazione delle misure di sicurezza:

- a) modello di documento unico di Piano Operativo di Sicurezza (POS) ai sensi dell'art. 96, comma 1, lettera g) del D.Lgs. 81/2008 e l'art. 89, comma 1, lettera h) del D.Lgs. 81/2008 e del modello di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI) ai sensi di quanto previsto dall'art. 26/del D.Lgs. 81/2008 per cantieri boschivi;

- b) DUVRI per varie tipologie contrattuali;
  - c) Dispositivi di Protezione Individuale per i dipendenti che hanno l'obbligo di usarli;
  - d) piano finalizzato al mantenimento delle condizioni di sicurezza;
  - e) piano di emergenza antincendio;
  - f) registro dei controlli, delle verifiche, degli interventi di manutenzione, informazione e formazione del personale in materia di sicurezza e antincendio;
- 6) Il Trattamento dei dati sensibili e della tutela della Privacy, nel Comune di Predazzo è garantito dal rispetto:
- a) del Codice di Protezione in materia di dati personali adottato con D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
  - b) della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.;
  - c) della Legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23;
  - d) del Regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi del Comune di Predazzo approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 di data 04.06.1998 (assoggettata a controllo dalla Giunta Provinciale in sedeuta di data 19.06.1998, sub n. 4851/1-B – ripubblicata all'albo per 15 giorni dal 15.07.1998 al 30.07.1998);
  - e) per quanto riguarda il Medico Aziendale, ai sensi dell'art.29 del D.Lgs. 30.06.2003, n.196 e dalle intese intercorse e nell'ambito dell'incarico professionale assegnato, il Comune nomina il Medico Aziendale anche quale responsabile esterno del trattamento delle banche dati affidate nell'ambito dello stesso incarico, per lo svolgimento dei compiti previsti dal D.Lgs. 626/1994. Nell'espletamento dell'incarico deve attenersi alle disposizioni vigenti disposte dalla legislazione in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

I dati personali per i quali viene conferito l'incarico possono essere trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per effettuare, in conformità alle norme di legge, la sorveglianza sanitaria prevista dall'art.16 del D.Lgs. n. 626/1994.

Tutti i dati predetti vengono conservati sotto la esclusiva e diretta responsabilità del Medico Aziendale mediante l'istituzione di una cartella sanitaria e di rischio.

Il Medico Aziendale deve coordinarsi con l'Azienda per l'individuazione e l'applicazione delle necessarie misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza ed integrità dei dati.

Ferme restando le comunicazioni agli organi sanitari di controllo competenti eseguire in adempimento di specifici obblighi di legge, i giudizi sull'idoneità/inidoneità verranno comunicati dal Medico Aziendale per iscritto al datore di lavoro.

Il Medico Aziendale può trattare anche dati che la legge definisce "sensibili" in quanto idonei a rilevare lo stato di salute nell'espletamento dei compiti assegnati dal D.Lgs. 626/1994 e specificatamente nell'effettuazione di accertamenti preventivi sull'idoneità alla mansione specifica ed accertamenti periodici per controllare lo stato di salute del dipendente ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica.

Il Medico competente deve garantire al dipendente interessato tutti i diritti previsti dall'art.7 del D.Lgs. 30.06.2003, n.196 e i diritti di informazione previsti dalle norme sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

La cartella sanitaria, dopo la risoluzione del rapporto di lavoro, viene consegnata al dipendente.

IL VICESEGRETARIO  
(dott. Lucillo Boso)

**08.09.2011**