

| | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|  Città di Bolzano Stadt Bozen | <h1>Manuale della qualità</h1> | | |
| | | Data: 17/04/18 | Edizione 1 Revisione 0 |

Scuole dell'Infanzia del Comune di Bolzano

MANUALE QUALITÀ

INTRODUZIONE

Fino al 1976 il Comune di Bolzano ha gestito tre Scuole dell'Infanzia. Sia il personale docente sia il personale di cucina ed inserviente era alle dirette dipendenze dell'Amministrazione Comunale.

Con l'entrata in vigore della L.P. 17.8.1976 n. 36 "Ordinamento delle Scuole materne - scuole per l'infanzia" le Scuole dell'Infanzia vengono provincializzate e date in gestione al Comune competente per territorio. Il personale docente passa alle dipendenze della Provincia Autonoma di Bolzano, mentre il personale di cucina ed inserviente rimane comunale.

Negli anni successivi la maggior parte delle associazioni private, degli enti e dei soggetti di diritto trasformano in Scuole dell'Infanzia provinciali le scuole che avevano gestito fino a quel momento (Federazione Provinciale Scuole dell'Infanzia, ONAIRC, Casa dei bambini Montessori).

Negli anni ottanta anche queste scuole passano a gestione comunale.

La frequenza della scuola dell'infanzia non è obbligatoria, ma con riforma del 2008 è stato introdotto il principio di diritto alla frequenza.

CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità descritto in questo manuale viene applicato per assicurare che il Servizio Scuole dell'Infanzia del Comune di Bolzano sia conforme ai requisiti richiesti dall'istituzione scolastica (Cliente), dalle normative di settore e dalle specificità dell'utente.

Il Servizio Scuole dell'Infanzia del Comune di Bolzano ha progettato e implementato un Sistema di Gestione per la Qualità in ottemperanza ai requisiti contenuti nella norma ISO 9001:2015, in particolare per i processi di ristorazione e di sanificazione nelle Scuole dell'Infanzia, la pianificazione strategica e la gestione amministrativa dei clienti.

E' invece di competenza della Provincia Autonoma di Bolzano la gestione della componente educativa del servizio.

Tutte le scuole dell'infanzia pubbliche situate sul territorio cittadino sono a gestione diretta o indiretta e pertanto l'attività si svolge in regime di monopolio.

La gestione economica, per la particolarità del Servizio, non ha finalità economiche; da legge provinciale le famiglie sono tenute solamente a contribuire al costo del Servizio nella misura massima stabilita annualmente, accollando agli enti gestori il disavanzo.

| | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|  Città di Bolzano Stadt Bozen | <h1>Manuale della qualità</h1> | | |
| | | Data: 17/04/18 | Edizione 1 Revisione 0 |

Il Manuale descrive le funzioni principali del Sistema di Gestione per la Qualità del Servizio Scuole dell'Infanzia e stabilisce le competenze e le procedure.

Il Servizio di Ristorazione è gestito con personale proprio, le diete vengono elaborate in collaborazione con il Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica dell'ASL, il sistema di autocontrollo viene implementato con il supporto di un'agenzia di consulenza.

L'attività è soggetta a controllo da parte di organismi esterni (ASL, NAS)

Il settore Sanificazione viene gestito con personale proprio e, in parte, attraverso l'esternalizzazione del Servizio.

L'utente corrisponde un importo per la frequenza del Servizio. L'attività di fatturazione e concessione di agevolazioni tariffarie viene gestita da risorsa interna, mentre la riscossione coattiva avviene tramite apposita agenzia.

L'amministrazione mette a disposizione le risorse necessarie per il funzionamento dei servizi.

Le iscrizioni e i criteri di accesso sono di competenza dell'amministrazione provinciale, mentre è compito dell'amministrazione comunale individuare le zone di pertinenza per garantire la maggior vicinanza possibile alla residenza.

La pianificazione delle attività è conseguente al processo di iscrizione, ricevendo l'amministrazione comunale l'eventuale richiesta di aggiornamento del fabbisogno necessario.

La progettazione di eventuali nuove strutture, sulla base di analisi dello sviluppo del territorio, avviene in sinergia con l'ufficio Edilizia Scolastica.

L'approvvigionamento avviene attraverso canali telematici gestiti da amministrazioni statali, provinciali e comunali, a cui spetta la scelta e la qualifica dei fornitori.

Rimane a carico del Servizio la gestione delle forniture.

Il presente Manuale viene applicato integralmente a tutti gli ambiti del servizio; viene inoltre applicato a tutte le fasi connesse alla pianificazione e alla realizzazione dei propri servizi al fine di garantirne la Qualità e l'affidabilità.

Il Servizio Scuole dell'Infanzia di Bolzano esclude dal proprio sistema di gestione della qualità i requisiti del sistema connessi alla gestione del servizio educativo, in quanto di competenza esclusiva della Provincia Autonoma di Bolzano.

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

La Direzione del Servizio Scuole dell'Infanzia determina i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità avvalendosi:

1. dei criteri forniti dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015;
2. degli obiettivi stabiliti dagli organi politico/amministrativi (Linee programmatiche di governo);
3. dalle periodiche analisi di contesto (MOD 6.2 Analisi contesto e valutazione rischi)



4. dal monitoraggio delle attività
5. delle elaborazioni delle informazioni fornite dai cittadini attraverso il portale dedicato alla raccolta di reclami/suggerimenti denominato SensorCivico

| | Fattori interni | Fattori esterni | Influenza |
|--------------------------|---|--|-----------|
| Politica | Decisioni strategiche | Cambiamenti normativi | |
| PAB | | Rapporti politici Rapporti finanziari/economici | |
| Famiglie utenti | Modalità Riscossione, sistema di agevolazione tariffaria; | | |
| Sociale / demografico | competenza territoriale | Andamento demografico Flussi migratori | |
| Ambiente | Scelte approvvigionamento | Costruzione nuove strutture a basso impatto ambientale | |
| Risorse umane | Strategie di gestione dell'ufficio personale, Benessere lavorativo, Formazione | Relazioni sindacali, Relazioni con la PAB (calendario attività didattica), Certificazione Qualità | |
| Infrastrutture | Razionalizzazione spazi Rete informatica Attrezzature Manutenzione ordinaria | Linee guida edilizia scolastica Manutenzione straordinaria | |
| Approvvigionamento | Gestione forniture | Normativa vigente | |
| Comunicazione | Digitalizzazione PA | Digitalizzazione PA | |

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione di Ripartizione ha emesso la Politica della Qualità del Servizio e garantisce che essa

1. sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici esigenze della organizzazione in quanto risultato della conversione delle finalità istituzionali e delle esigenze dei Clienti,
2. comprenda l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili dei clienti e al miglioramento continuo dei processi e dei servizi,
3. costituisca un quadro di riferimento per definire, determinare e riesaminare obiettivi per la qualità,



4. sia comunicata e compresa a tutti i livelli interessati dell'organizzazione attraverso una adeguata informazione e comunicazione,
5. comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità
6. sia attuata e riesaminata in sede di riesame della Direzione per verificarne la sua adeguatezza alle esigenze della organizzazione dei clienti.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente manuale fa riferimento essenzialmente a:

Documenti di base o cogenti

MOD 4.4.4 Elenco leggi e norme

Documenti applicabili

Procedure del sistema di Gestione di Qualità Mod 4.4.1

Istruzioni del sistema di Gestione di Qualità Mod 4.4.2

Modulistica del sistema di Gestione di Qualità Mod 4.4.3

Documento di riferimento

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità

PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

La realizzazione dei servizi è garantita da una sequenza di processi che si dividono in

PROCESSI GESTIONALI

definiscono la base di riferimento per gli altri processi

| | |
|-------------|------------------------------------|
| 4.4 | Gestione documentale |
| 9.2 | Audit Interni |
| 10.2 | Non Conformità e Azioni Correttive |

PROCESSI REALIZZATIVI

necessari alla realizzazione del servizio, ovvero quelli che costituiscono il servizio

| | |
|--------------|---------------|
| 8.5.1 | Ristorazione |
| 8.5.2 | Sanificazione |
| 8.5.3 | Cliente |

PROCESSI DI SUPPORTO

ai processi gestionali del SGQ e a quelli realizzativi

| | |
|------------|---------------------------|
| 6 | Pianificazione strategica |
| 7.1 | Risorse Umane |
| 8.3 | Progettazione |

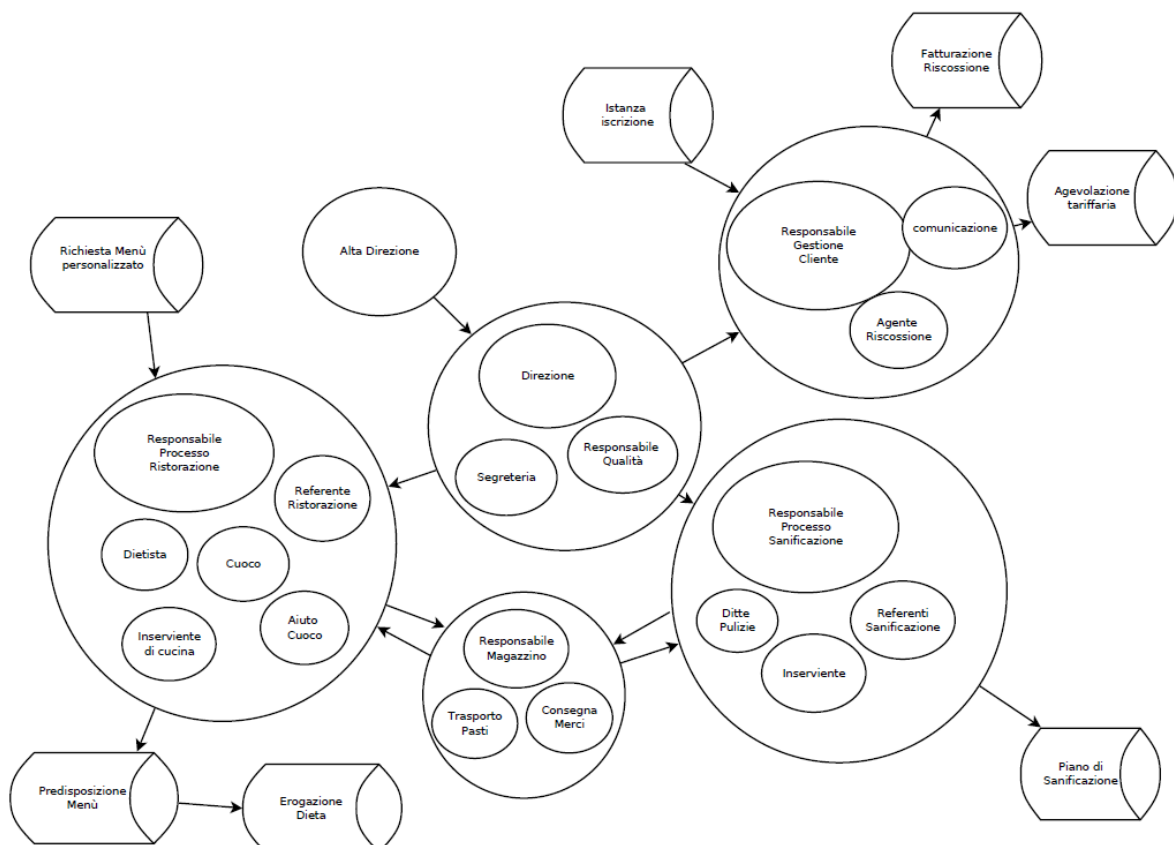


MAPPATURA PROCESSI OPERATIVI

Per raggiungere gli obiettivi gestionali e della qualità l'organizzazione gestisce le proprie attività in ottica di processo. Ciò significa:

- aggregare le attività che creano valore aggiunto al cliente superando, laddove possibile la struttura gerarchico - funzionale delle responsabilità,
- evidenziare i macroprocessi e i sottoprocessi, definire un responsabile di processo, le interazioni tra processi, gli elementi in ingresso e in uscita,
- conoscere e controllare i processi,
- analizzare i dati per valutare il raggiungimento degli obiettivi e impostare le attività di miglioramento.

Lo schema seguente rappresenta l'integrazione operativa dei processi realizzativi e le relative interazioni.



| | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|  Città di Bolzano Stadt Bozen | <h1>Manuale della qualità</h1> | | |
| | | Data: 17/04/18 | Edizione 1 Revisione 0 |

LEADERSHIP E IMPEGNO

L'Alta Direzione, stabilendo la politica della qualità dell'Ente e assicurando la disponibilità delle risorse, fornisce le finalità istituzionali e evidenzia l'impegno da assumere.

La Direzione di Ripartizione fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili,

stabilendo la politica per la qualità del Servizio,

assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità,

esaminando gli esiti dei riesami da parte della direzione,

coordinando il processo di erogazione del servizio nel suo complesso nel rispetto degli obiettivi e del modello di intervento stabiliti con la Politica della Qualità.

ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE E AL CLIENTE

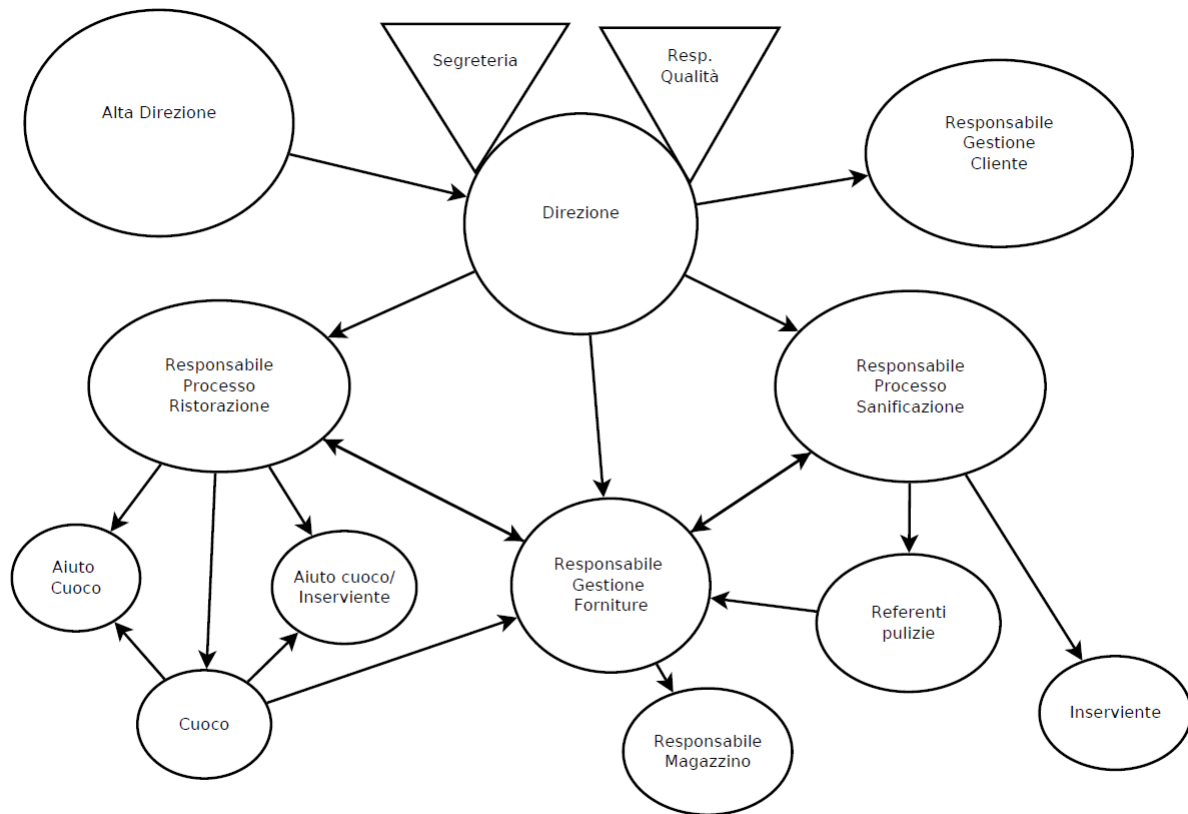
La Direzione di Ripartizione garantisce la comprensione, il raggiungimento e la soddisfazione dei requisiti del cliente istituzionale e della famiglia nei tempi e nei modi pianificati per la realizzazione del servizio.

Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'organizzazione garantisce un corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Responsabile del Servizio ha definito e documentato le responsabilità delle funzioni interne per tutte le attività incluse nel Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'organigramma interno e la relativa descrizione delle competenze.

L'organizzazione del servizio Scuole dell'Infanzia in coerenza con l'orientamento della Direzione di Ripartizione, ha impostato una organizzazione strutturata per processi. Nell'ambito delle attribuzioni delle responsabilità è stata pertanto individuata la figura del "responsabile di processo".



Il Direttore di Ripartizione insieme al Responsabile del Servizio definisce e assegna a ciascuno i compiti e le responsabilità necessarie al conseguimento degli obiettivi, al fine di garantirne la corretta ripartizione. Definisce, inoltre, le interfacce, ovvero come le diverse funzioni si relazionano tra loro per facilitare la realizzazione dei processi. Tali modalità vengono esplicitate all'interno di ciascuna Procedura.

La struttura organizzativa (organigramma nominativo) del Servizio Scuole dell'Infanzia viene definito annualmente in sede di riesame.

Le competenze delle funzioni che identificano lo staff del Servizio Scuole dell'Infanzia sono indicate nella procedura Risorse Umane.

Determinazione requisiti cliente

La determinazione dei requisiti relativi al servizio avviene rispetto:

- al sistema educativo e alla normativa vigente,
- alle famiglie e ai bambini della Città,

| | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|  <p>Città di Bolzano Stadt Bozen</p> | <h1>Manuale della qualità</h1> | | |
| | | Data: 17/04/18 | Edizione 1 Revisione 0 |

- all'utente inteso come diretto fruitore del servizio (bambini/bambine e famiglie).

Il servizio analizza, valuta e definisce il fabbisogno complessivo della Città. In particolare

- il fabbisogno potenziale della popolazione rispetto al servizio erogato;
- le risorse esistenti e il fabbisogno prospettico di risorse in termini quali/quantitativi;
- le linee strategiche di intervento rispetto al servizio erogato sul territorio della Città.

A livello specifico, l'organizzazione individua, i requisiti e i bisogni dei propri clienti analizzando:

- i requisiti e le esigenze di carattere amministrativo, all'atto della richiesta di ammissione;
- eventuali ulteriori esigenze particolari del bambino e/o della famiglia (personalizzazione del servizio).

Miglioramento continuo

Lo staff della direzione gestisce tutti i processi in un ottica di miglioramento continuo. Gli strumenti di gestione del miglioramento continuo, sono il riesame della Direzione, la misurazione dei processi e dei servizi, la misurazione della soddisfazione dei clienti e delle risorse umane, i risultati degli audit interni, la azioni correttive e preventive.

La proprietà del cliente

Le proprietà del cliente viene gestita attraverso l'analisi dei rischi specifici legati alla gestione dei dati nei vari settori.

Comunicazione

La comunicazione all'interno dell'organizzazione avviene attraverso le seguenti modalità:

- riunioni di coordinamento con la partecipazione dei Responsabili di processo o delle altre funzioni,
- avvisi affissi all'albo delle singole Scuole dell'Infanzia,
- circolari interne.

Il responsabile della Direzione garantisce la diffusione interna delle informazioni e dei risultati prodotti per consentire agli operatori di partecipare al raggiungimento degli obiettivi fissati e di tenere sotto controllo l'aderenza delle loro attività rispetto a quanto preventivato.

La comunicazione all'esterno avviene attraverso la trasmissione di informative, pubblicazioni sul sito dedicato e sul social network dedicato (facebook). I reclami e le segnalazioni avvengono attraverso il SensorCivico.

Approvvigionamento

L'organizzazione pone particolare attenzione ai processi di approvvigionamento per assicurare che i prodotti, i beni, le attrezzature ed i servizi acquistati dall'esterno siano conformi ai requisiti richiesti.

| | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|  Città di Bolzano Stadt Bozen | <h1>Manuale della qualità</h1> | | |
| | | Data: 17/04/18 | Edizione 1 Revisione 0 |

Il processo di approvvigionamento si basa sugli esiti delle esigenze emerse nel corso della gestione e come risultato del processo di pianificazione strategica e di progettazione.

Ai fini della migliore corrispondenza tra esigenze e beni e/o servizi approvvigionati, l'organizzazione, nella definizione dei requisiti e delle caratteristiche dei beni e dei servizi, prevede il coinvolgimento di esperti e/o del cliente e/o degli operatori.

L'istruttoria amministrativa del bando di gara pubblico viene gestita da un'apposita unità organizzativa, mentre, per una particolare attenzione alla collaborazione con il fornitore, la gestione delle forniture viene seguita direttamente dal Servizio tramite figura espressamente incaricata.

La qualificazione dei fornitori avviene invece, in ambito pubblico, direttamente eseguita dalle centrali di acquisto, che definiscono i presupposti di accesso, i requisiti tecnici e le capacità economico/finanziarie necessarie.