



PNRR



Organizzazione GdL per l'attuazione del PNRR
Decreto 14246 del 25 Ottobre 2021

Task Force Edilizia e Urbanistica **WEBINAR**

*Il Regolamento Gestionale e la Certificazione
nella Pubblica Amministrazione*

12 FEBBRAIO 2025

PROGRAMMA DEL WEBINAR

Saluti e introduzione

1

Arch. Stefano Buratti

Dirigente dell'Unità Organizzativa Urbanistica e VAS



Arch. Maurizio Cabras

Coordinatore del Dipartimento Lavori Pubblici, Edilizia e Patrimonio



Arch. Anna Gagliardi

Project Manager della Task Force Edilizia e Urbanistica di Regione Lombardia



PROGETTO 1000 ESPERTI
TASK FORCE EDILIZIA & URBANISTICA – GRUPPO SUE



PROGRAMMA DEL WEBINAR

Saluti e Introduzione

1



PROGRAMMA DEL WEBINAR

Saluti e Introduzione 1

Progetto 1.000 Esperti Regione Lombardia



*Investimento 2.2
Missione 1
Componente 1*

*Subinvestimento 2.2.1 assistenza tecnica
a livello centrale e locale del PNRR*



PROGRAMMA DEL WEBINAR

1 – I concetti chiave

Arch. Anna Gagliardi

2 – Il Regolamento Gestionale

Arch. Federica Borreani

APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Comune di Pogliano Milanese

Geom. Roberto Scaglione

3 – La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

Ing. i Raffaella Iacovitti

APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Comune di Mantova

Dott.ssa Maria Angela Malavasi

APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Comune di Mantova

Dott. Luca Monici

APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Associazione dei Comuni

Avv. Fabio Quadri

Conclusioni

1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



CENSIRE



ELABORARE



ABBATTERE



SENSIBILIZZARE

1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



CENSIRE

Concetto di obbligo normativo nel modello burocratico e staticità

LE CRITICITÀ RISCONTRATE

- **Abitudini consolidate**, "Abbiamo sempre fatto così"
- **Normative poco chiare e interpretabili**: La mancanza di chiarezza nelle norme rende difficile un'applicazione uniforme
- **Gestione del "sapere"**: Il sapere accumulato, legato spesso a singole persone, viene perso quando queste se ne vanno.
- **Relazioni complicate**: Le dinamiche tra colleghi, con gli utenti e con la politica diventano problematiche, poiché il concetto di rispetto dei tempi e dei procedimenti è troppo soggettivo
- **Personalizzazione dei processi** che rende difficile la standardizzazione
- **Mancanza di responsabilità chiara** per paura di contenziosi legali
- **Opacità verso gli utenti**: Gli utenti e i clienti non hanno visibilità su ciò che accade all'interno dell'organizzazione
- **Alta complessità multidisciplinare**: La gestione di processi complessi, tra regolamenti, tecnologie e interazioni fra diverse competenze, risulta essere difficoltosa e spesso poco coordinata
- **Comunicazione informale** che aumenta i fraintendimenti e le inefficienze

1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



CENSIRE

MODELLO BUROCRATICO: CARATTERISTICHE E LIMITI

Caratteristiche

Regole: Predominanza di norme e procedure rigide

Gerarchia: Struttura organizzativa ben definita, con ruoli e responsabilità chiaramente separati

Non gestisce la complessità: Difficoltà nel trattare situazioni complesse e variabili

Non riduce la complessità: Al contrario, la rafforza, aumentando rigidità e inefficienza

Limiti del Modello Burocratico

1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



ELABORARE



Cosa Emerge

- 1. Processi eterogenei:**
 - Legati alle persone e non alle procedure, come evidenziato nel webinar sulla L. 241/90.
- 2. Interpretazioni variabili delle norme:**
 - Le normative già poco chiare sono soggette a diverse interpretazioni.
- 3. Modelli e approcci differenti:**
 - Le norme non favoriscono uniformità, creando approcci divergenti.
- 4. Poca univocità tra i comuni:**
 - Grandi differenze nei metodi adottati da comune a comune.
- 5. Allungamenti dei tempi:**
 - Diverse modalità operative causano processi ridondanti e poco efficaci.

Conseguenze

- **Contenzioso:** Difficoltà nelle decisioni e potenziali conflitti legali.
- **Perdita di opportunità economiche:** Risorse sprecate e costi aggiuntivi.
- **Mancata opportunità di crescita dei territori:** Difficoltà nell'innovare e svilupparsi a causa dell'inefficienza burocratica.



1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



ABBATTERE



Come Superare l'Impasse e Creare Valore Pubblico

Condivisione del percorso e delle regole:

- Non come obbligo, ma come **opportunità di dialogo**.
- Le parti coinvolte conoscono «**le regole del gioco**» per lavorare insieme e creare **valore pubblico**.



Eliminare i principali ostacoli:

- **Personalismi**
- **Consuetudini** obsolete
- **Interpretazioni molteplici**
- **Divergenze di punti di vista**
- **Instabilità decisionale**

Conseguenze dell'Impasse:

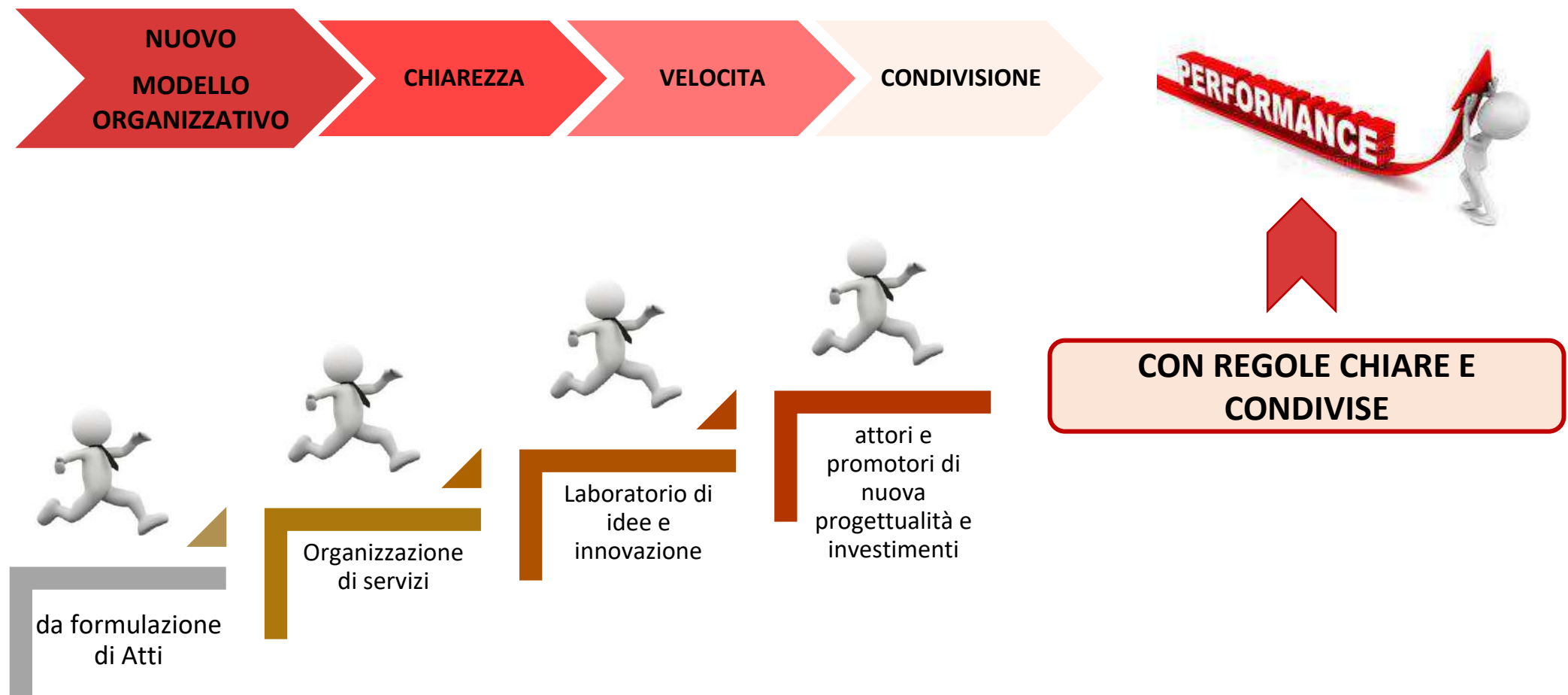
- Rallenta il processo decisionale e il rilascio degli atti.
- Innesca richieste di chiarimento.
- Blocco dell'istruttore che passa dalla "**paura della firma**" al fermo **dell'attività amministrativa**.

1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



ABBATTERE



1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



SENSIBILIZZARE

Da Obbligo ad Opportunità

Sensibilizzazione sull'Importanza della Standardizzazione

Perché sensibilizzare sull'argomento?

- La diversità e la complessità dei processi non garantiscono univocità e standardizzazione

Vantaggi della Standardizzazione

- **Benessere lavorativo:** maggiore serenità e riduzione dello stress
- **Certezza del procedimento:** chiarezza nelle azioni e nei risultati
- **Responsabilizzazione:** riconoscimento dell'operato in modo univoco
- **Chiarezza e condivisione:** tra uffici e con l'esterno
- **Superamento delle logiche difensive:** apertura al cambiamento e crescita
- **Trasparenza:** visibilità nei processi decisionali
- **Comunicazione efficace:** tra tutti i soggetti coinvolti

Principio di Risultato

Come introdotto dal nuovo Codice dei Contratti

Il filo rosso da seguire
Guida per amministratori, funzionari
e utenza/clientela



1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



SENSIBILIZZARE

1

Coordinare il Lavoro – Supervisione Diretta

Garantire un flusso di lavoro ordinato e sotto controllo
Monitoraggio continuo per ottimizzare i risultati

2

Dividere il Lavoro

Assegnare compiti specifici per migliorare efficienza e responsabilità

IMPARZIALITA'

EFFICACIA

EFFICIENZA

VELOCITA'

Non è più sufficiente «fare bene», ma diviene altrettanto importante «fare presto»

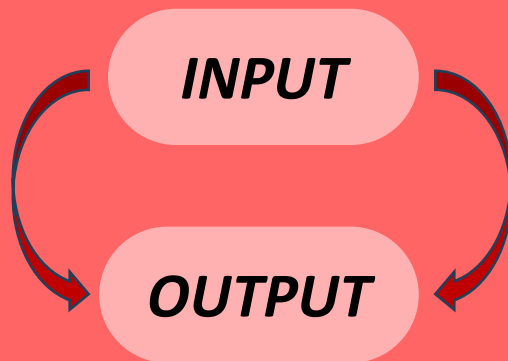
1 - I concetti chiave

1.1 – Censire, elaborare, sensibilizzare, abbattere



SENSIBILIZZARE

STANDARDIZZAZIONE

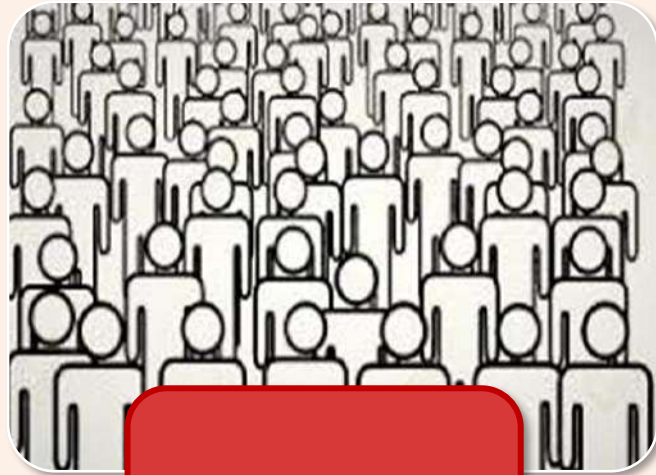


PER ABBASSARE L'INCERTEZZA

- **Autonomia Decisionale:** Rafforzare la fiducia nelle scelte individuali
- **Utilizzo dei Dati:** Supporto alle decisioni con informazioni precise e aggiornate (come nel webinar n. 1)
- **Velocità Non Basta:** Essere imparziali nelle decisioni; il risultato deve essere corretto, non solo rapido (riflessione sul caso "intervento riuscito, ma paziente è morto")

2- Concetto di «Regolamentare»

2.1 Introduzione



POPOLAZIONE



**PRIMO REGOLAMENTO
DELLA STORIA 3000
ANNI FA CODICE DI
HAMMURABI – RE DI
BABILONIA** (ma è probabile
che già da prima esistessero
dei “codici”, come quello di
Gudea, principe sumerico del
XXII a.C.)



PERCHE'? il re celebra la
propria potenza e la
propria autorità, dovute
non soltanto alla
benevolenza degli dèi,
ma anche al fatto che il
suo potere è legittimo e
giusto perché difende il
diritto

2- Concetto di «Regolamentare»

2.2 - Quadro giuridico attuale

LEGGI E REGOLAMENTI

Tutto il sistema pubblico vive su norme e regolamenti che sono note a tutti in quanto fonte del diritto. Un regolamento, in diritto, viene usato per designare atti normativi emanati da organi dello Stato, enti pubblici, enti locali, organizzazioni internazionali e anche enti privati per disciplinare determinate materie o il proprio funzionamento.

Norme note condivise, attraverso la pubblicazione sono note e possono essere note

CONSUETUDINE

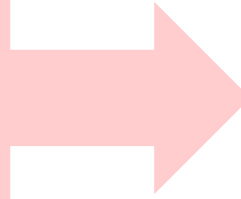
La consuetudine è una **regola di condotta** osservata uniformemente e costantemente dai **membri di un gruppo** con la **convinzione di obbedire** a un imperativo giuridico. È, quindi, **una fonte non scritta** di produzione di norme giuridiche. Nel nostro ordinamento, la consuetudine ha efficacia solo quando è esplicitamente richiamata o laddove manchi del tutto la legge che disciplini una materia.

Solo un gruppo di persone che entra in contatto con quella consuetudine la conosce e la applica lasciando fuori coloro che non ne conoscono l'esistenza.

2- Concetto di «Regolamentare»

Dove le regole non sono note
e/o a disposizione della
collettività, i rischi sono:

- Mancata applicazione
- Interpretabilità
- Applicazione soggettiva



CONTENZIOSO

2- Concetto di «Regolamentare»

2.3 – alcuni strumenti regolamentari esistenti

Ri-partiamo da alcuni degli strumenti gestionali esistenti

1

**Regolamento
sull'ordinamento degli uffici
e dei servizi**

Organizza le attività degli
uffici dell'ente e tra uffici.

2

Carta dei servizi del cittadino
documento con cui l'ente
definisce i propri impegni nei
confronti dell'utenza,
specificando: tipologia di
servizi; erogazione; standard
di qualità garantiti; Strumenti
di tutela per gli utenti. È
Prevista dal Dipartimento
della Funzione Pubblica

3

**regolamenti edilizi/pgt
norme di settore**
Questi strumenti regolano
aspetti specifici dell'attività
amministrativa e urbanistica.

2- Concetto di «Regolamentare»

2.3 – alcuni strumenti regolamentari esistenti

Regolamento sull'ordinamento
degli uffici e dei servizi

1

Carta dei servizi del cittadino

2

Regolamenti edilizi,
PGT, norme di settore

3



Principali criticità tecniche



Personale ridotto e con età avanzata, con il rischio di perdita di competenze.

Scarsa digitalizzazione e standardizzazione, ostacolo all'innovazione.

Formazione insufficiente, limitando aggiornamento e adattamento normativo.

Processi complessi e frammentati, con iter diversificati e disallineamenti tra enti.

Normativa articolata e in alcuni casi anche contraddittoria, causando incertezza applicativa.

Mancanza di uniformità nelle procedure, con approcci operativi diversi.

Tempo limitato per l'approfondimento, a scapito della qualità decisionale.

2- Concetto di «Regolamentare»

2.3 – alcuni strumenti regolamentari esistenti

Regolamento sull'ordinamento
degli uffici e dei servizi

1

Carta dei servizi del cittadino

2

Regolamenti edilizi,
PGT, norme di settore

3



Principali criticità tecniche



Personale ridotto e con età avanzata, con il rischio di perdita di competenze.



Scarsa digitalizzazione e standardizzazione, ostacolo all'innovazione.

L'operato dell'ente appare **complesso e poco trasparente**, generando **sfiducia, incertezza** e una percezione negativa del lavoro svolto.

applicativa.

Mancanza di uniformità nelle procedure, con approcci operativi diversi.

Tempo limitato per l'approfondimento, a scapito della qualità decisionale.

3 – Le Basi Per Delineare Un Regolamento Organizzativo

3.1 – attori coinvolti e funzioni

Regolamento organizzativo/gestionale

ATTORI COINVOLTI

PA

Stakeolder

Cittadini

FUNZIONI

Definizione dei requisiti

Gestione dei conflitti

Trasparenza e fiducia

Coinvolgimento

La predisposizione e condivisione di **linee guida** per una standardizzazione del processo, come ottenimento di qualità dei risultati attraverso la definizione univoca dei requisiti da soddisfare

La presenza di regole certe e di interpretazioni normative verificate consentirebbe di svolgere l'attività di R.U.P. con maggiore tranquillità sia nel rapporto interno all'Ente che in quello con l'Utenza esterna

Consapevolezza della conformità normativa e della standardizzazione delle istruttorie come **garanzia** di operato e di uniformità di trattamento dell'utenza.

La diffusione capillare di metodologie di approccio verificate dal punto vista normativo e "unificate e codificate" potrà dare, nel breve periodo, un importante supporto alla velocizzazione delle istruttorie dei procedimenti in capo al SUE e, sul lungo periodo, un forte impulso al progetto di standardizzazione dei processi già attivato a livello nazionale

3 – Le Basi Per Delineare Un Regolamento Organizzativo

3.2 – Definizioni

Regolamento organizzativo/gestionale

DEFINIZIONE

definisce **ruoli, responsabilità e procedure**, garantendo un'amministrazione **efficiente, trasparente e conforme alla normativa**. Disciplinando la gestione operativa del settore tecnico, assicura coerenza nei processi e chiarezza nella comunicazione interna ed esterna

OBIETTIVO

Migliorare **efficienza, trasparenza e uniformità** nell'applicazione delle normative e delle prassi, garantendo una gestione ordinata e sostenibile del territorio, in linea con le specificità locali (urbanistiche, economiche, ambientali). Promuovere la **standardizzazione** delle istruttorie e dell'operato tecnico.

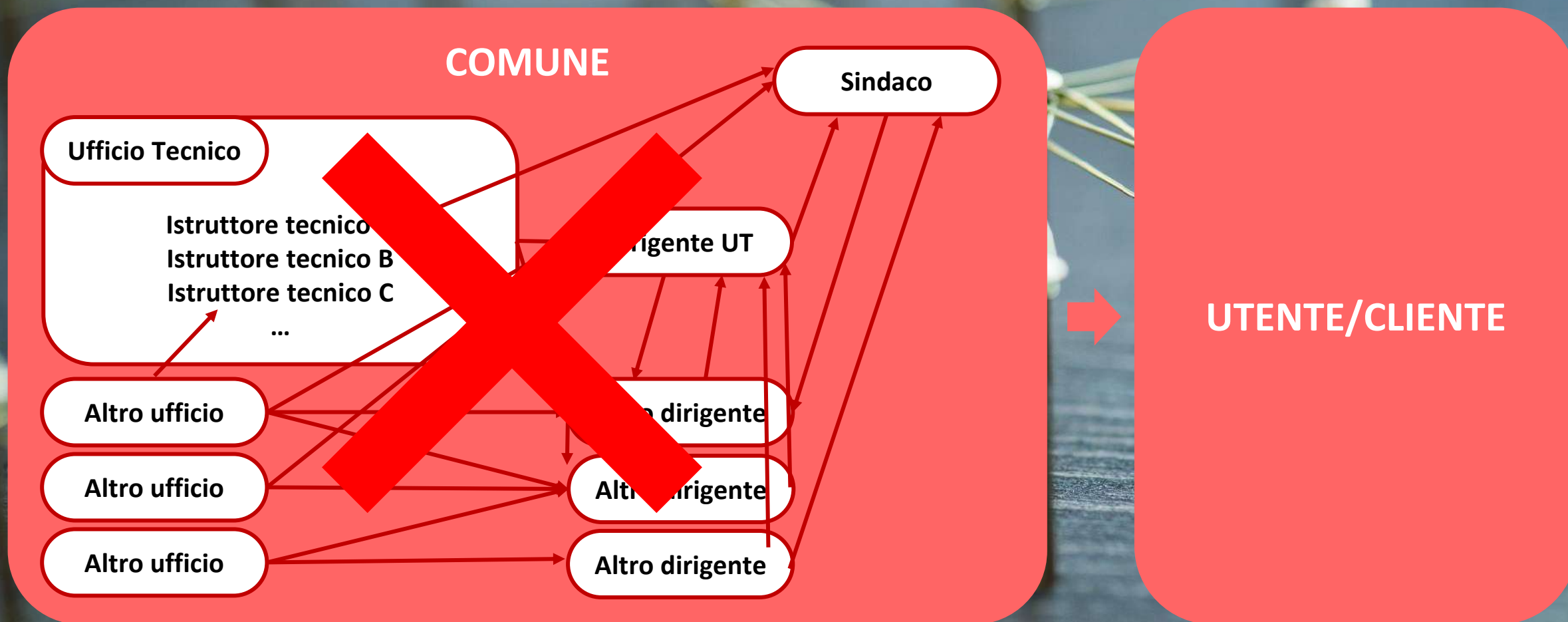
RICADUTE

Predisporlo consente una **chiara interpretazione della norma**, favorendo **semplificazione e standardizzazione** delle procedure. Ciò migliora la **qualità della vita dei cittadini** e agevola l'operatività degli stakeholder, incentivando investimenti in tempi certi con ricadute positive sulle comunità: **VALORE PUBBLICO**.

3 – Le Basi Per Delineare Un Regolamento Organizzativo

3.3 – il flusso del procedimento

Il flusso del procedimento



3 – Le Basi Per Delineare Un Regolamento Organizzativo

3.3 – il flusso del procedimento

Esempio di flussi regolari e regolati dal Regolamento Organizzativo

COMUNE

Sindaco

Ufficio Tecnico

Istruttore tecnico
Istruttore tecnico B
Istruttore tecnico C
...

Dirigente UT

Altro ufficio

Altro dirigente

Altro ufficio

Altro dirigente

Altro ufficio

Altro dirigente

Il flusso del procedimento

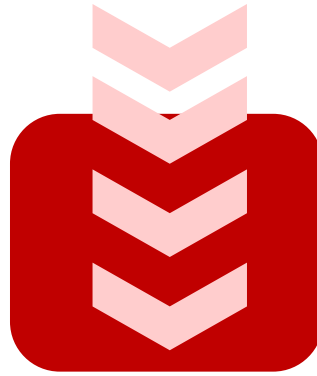

UTENTE/CLIENTE

5 – Introduzione al Regolamento Organizzativo

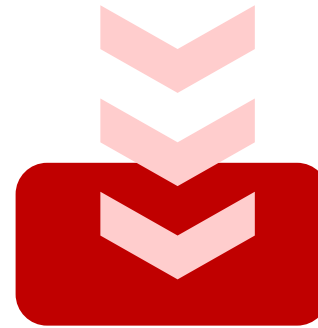
5.1 - Definizione, obiettivi, importanza



Adempimenti



Risorse personali



Risorse economiche



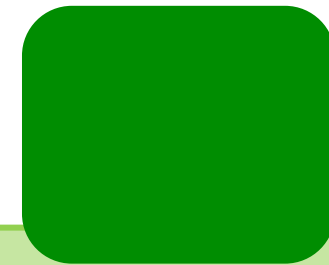
Leggi e norme

5 – Introduzione al Regolamento Organizzativo

5.1 - Definizione, obiettivi, importanza



Adempimenti



Risorse personali



Risorse economiche

Attraverso la standardizzazione è possibile
velocizzare le procedure (economie di scala),
riducendo errori e uniformando le procedure



Leggi e norme

6 – Regolamento Gestionale Tipo nel Sue

6.1 – linee guide per la redazione di un regolamento



Regolamento gestionale tipo

INTRODUZIONE

PARTE 1- RAPPORTI ALL'INTERNO DELL'UFFICIO TECNICO

- Rotazione assegnazione istruttorie
- Organizzazione del personale
- Misurazione campione di verifica
- Tempi e modi di risposta
- Gestione e interpretazione norme
- controlli
- Chiusura procedimenti sospesi, integrazioni e gestione ecc...

PARTE 2 - RAPPORTI TRA UFFICI ED ENTI TERZI

- Tempi di risposta
- Individuazione del soggetto responsabile
- Rapporti con Suap
- Obblighi del sue
- Quando e come convocare Cds
- chiusura dei procedimenti e pareri non pervenuti

PARTE 3 – RAPPORTI CON UTENZA

- Rapporti con i cittadini nome del Rup
- Tempi di gestione
- Convocazione utenza e ricevimento
- Applicazione della «preistruttoria»

6 – Regolamento Gestionale Tipo nel Sue

6.2 – Gli aspetti fondamentali



**Regolamento
gestionale tipo**

**SOGGETTI
COINVOLTI**

CHI LO PROPONE

RUP/DIRIGENTE: principale autore del regolamento in accordo con il team di lavoro che lo propone all'a.c.

predisposizione e condivisione di **linee guida chiare** sia per l'utenza esterna che per il personale interno esistente che di nuova nomina

CHI LO APPROVA

Il Consiglio Comunale

I BENEFICI

Miglioramento della **QUALITÀ** e della **TEMPESTIVITÀ** degli interventi edilizi nel rispetto delle normative tutte con riduzione dei Costi.

OTTIMIZZAZIONE della spesa pubblica e della sua rendicontazione come responsabilità verso la Collettività e le Istituzioni di controllo

6 – Regolamento Gestionale Tipo nel Sue

6.3 – Gli aspetti fondamentali

CONCLUSIONI



Strumento strategico

-  **Forma di controllo della gestione**
Migliora l'efficienza operativa e l'organizzazione interna.
-  **Standardizzazione delle procedure**
Uniforma le istruttorie e riduce le incertezze applicative.
-  **Apertura verso l'esterno**
Rende chiaro il processo amministrativo a cittadini e stakeholder.



Impatto positivo

-  **Velocizzazione dei processi**
Processi più fluidi, meno errori, maggiore affidabilità.
-  **Creazione di valore pubblico**
Maggiore fiducia, trasparenza e attrattività per gli investimenti.
-  **Riduzione del contenzioso**
Maggiore chiarezza e condivisione dei procedimenti

APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Comune di Pogliano Milanese



**Comune di Pogliano
Milanese**

*Responsabile U.T.C.
Geom. Roberto Scaglione*



7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

DEFINIZIONE

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

DEFINIZIONE



«**certificazione**» deriva dalla frase latina "*certus facere*",
letteralmente "rendere sicuro qualcosa".



attesta che il processo, prodotto e/o servizio rispetta i
requisiti fissati dalla norma.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

DEFINIZIONE

La Direttiva Europea 98/34/CE del 22 giugno 1998 **definisce** “norma tecnica” una **specificazione tecnica approvata da un organismo riconosciuto** a svolgere attività normativa per applicazione ripetuta o continua, la cui osservanza non sia obbligatoria e che appartenga ad una delle seguenti categorie:

- norma internazionale (ISO/IEC)
- norma europea (EN)
- norma nazionale (UNI/CEI)

Le norme sono documenti che **definiscono le caratteristiche** (dimensionali, prestazionali, ambientali, di qualità, di sicurezza, di organizzazione ecc.) **di un prodotto, processo o servizio**, secondo lo stato dell'arte e sono il risultato del lavoro di decine di migliaia di esperti in Italia e nel mondo.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

IMPORTANZA

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

IMPORTANZA



Certificazioni ISO

servono a dimostrare che un'organizzazione soddisfa gli standard richiesti



Riconoscimento internazionale

un'azienda certificata in un paese è riconosciuta anche altrove senza dover rifare la certificazione.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

IMPORTANZA



Le certificazioni ISO aiutano le aziende a migliorare la loro **efficienza**, a **ridurre i rischi** ed a dimostrare la loro **conformità ai requisiti normativi e di mercato**. In generale le certificazioni ISO offrono vantaggi come:

- ✓  Miglioramento della qualità dei prodotti e servizi
- ✓  Soddisfazione dei clienti
- ✓  Riduzione dei costi operativi
- ✓  Miglioramento dell'immagine aziendale
- ✓  Sicurezza e salute sul lavoro
- ✓  Gestione ambientale sostenibile
- ✓  Accesso ai mercati internazionali
- ✓  Riduzione dei rischi

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

NORMATIVA

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

CERTIFICAZIONI PIÙ COMUNI

NORMATIVA



ISO 9000

Gestione della qualità

Qualità dei **sistemi di gestione aziendale** (in particolare, ISO 9001:2015) e aspetti connessi con la qualità **“economica”** (soddisfacimento di requisiti **“contrattuali”**) (certificazione di sistemi di gestione per la qualità – SGQ).



ISO 14000

Gestione ambientale

in particolare, ISO 14001, per gli **aspetti concernenti la tutela dell'ambiente** in cui si svolge la **vita civile e lavorativa dei cittadini** (certificazione di sistemi di gestione ambientale – SGA).



ISO 17000

Ispezione e conformità

ISO 17000 (in particolare, ISO/IEC 17020), per i **servizi** specificatamente coperti da tali norme (es. **servizi di ispezione** ai sensi del Regolamento CE 765/2008), **sia acquisiti che erogati dalle Pubbliche Amministrazioni.**

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

NORMATIVA

ACCENNI AD ALTRE CERTIFICAZIONI

- ISO 27001: per la sicurezza delle informazioni
- ISO 45001: per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO 22000: per la sicurezza alimentare
- ISO 13485: per la medical device
- ISO 50001: per l'energia efficiente
- ISO 45001:2018 per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO/IEC 27001:2013 per la sicurezza delle informazioni

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA



ISO 9001

ISO 14001

EMAS

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA

ISO 9001

Certificazione del **sistema di gestione per la qualità (SGQ)** è l'**insieme di elementi** correlati o interagenti dell'organizzazione – impresa di piccole, medie o grandi dimensioni – **finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.**

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

ISO 9001

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA

Certificazione ISO 9001

aiuta le amministrazioni pubbliche a **migliorare l'efficienza, ridurre gli sprechi e aumentare la soddisfazione dei cittadini**. Sebbene la sua implementazione possa sembrare complessa, è uno strumento utile per affrontare le inefficienze della PA e **rafforzare la fiducia dei cittadini**.

Standardizzazione dei processi

La normativa prevede che le amministrazioni pubbliche **richiedano ai loro fornitori la certificazione ISO 9001** per garantire che **operino secondo standard riconosciuti globalmente**. Ciò minimizza i rischi legati a non conformità e inefficienze.

Qualità e affidabilità

Le entità pubbliche devono assicurarsi che **i prodotti e i servizi acquistati siano di alta qualità e affidabili nel tempo, per evitare sprechi di risorse pubbliche**. La certificazione ISO 9001 può essere un criterio di valutazione preferenziale o addirittura esclusivo durante i processi di gara per la selezione dei fornitori.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

ISO 9001

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA

Valutazione e selezione dei fornitori

Durante i **processi di gara**, avere una certificazione ISO 9001 può essere un **criterio di valutazione preferenziale o addirittura esclusivo per la selezione dei fornitori**. Ciò garantisce che i fornitori operino secondo standard riconosciuti globalmente e minimizza i rischi legati a non conformità e inefficienze.

Opportunità per le amministrazioni pubbliche

L'adozione della certificazione **ISO 9001** rappresenta un'opportunità unica per le **amministrazioni pubbliche** italiane di **migliorare l'efficienza e la trasparenza dei loro servizi**. Tuttavia, nonostante i chiari benefici, l'adozione di questo standard rimane limitata.

Incoerenza nella richiesta della certificazione ISO 9001: molte amministrazioni pubbliche italiane, pur non adottando gli standard ISO, richiedono ai loro fornitori la certificazione ISO 9001 come requisito essenziale per partecipare agli appalti. Ciò **riduce le potenzialità di miglioramento** che la ISO 9001 potrebbe offrire alla PA, **limitando l'efficacia e la trasparenza dei servizi pubblici**.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA

ISO 14001

Certificazione del **sistema di gestione ambientale (SGA)** è l'insieme di **strumenti volontari** per guidare l'interazione dell'organizzazione con l'ambiente attraverso la **definizione di piani, processi e prassi volti a migliorare la performance ambientale** dell'organizzazione stessa.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA

ISO 14001



Il sistema di gestione ambientale ISO 14001



Opportunità per le amministrazioni pubbliche



I 4 passaggi del modello PDCA



Il modello PDCA
Plan = **pianificare**
Do = **eseguire**
Check = **verificare**
Act = **agire**

1
DEFINIZIONE

2
IMPORTANZA

3
NORMATIVA

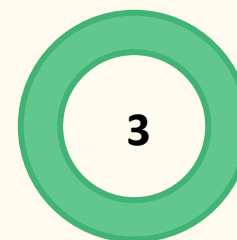
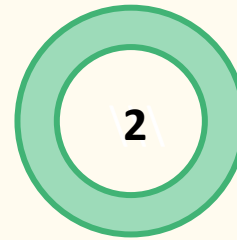
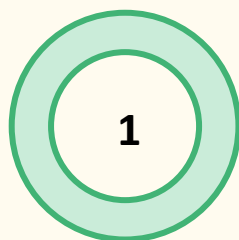
7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

ISO 14001

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA



fase di pianificazione



fase operativa



fase di controllo

La normativa ISO 14001 e le Amministrazioni Locali

La norma ISO 14001 può essere applicata anche dalle Amministrazioni Locali per **gestire il territorio comunale in modo sostenibile**. Questo permette di coinvolgere tutte le attività presenti sul territorio e di **ottenere incentivi e mezzi per raggiungere gli obiettivi ambientali**. Inoltre, i vantaggi ottenuti possono essere redistribuiti tra tutte le categorie di soggetti interessati.

1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

7 - La Certificazione nella Pubblica Amministrazione

7.1 – Definizione, importanza e normativa

APPROFONDIMENTI

NORMATIVA

EMAS

EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)

E' un regolamento europeo che promuove la gestione ambientale e l'audit, in vigore dal 2010. Basato sulla norma ISO 14001:2004, richiede alle organizzazioni di pubblicare una Dichiarazione Ambientale contenente dati sui loro impatti e aspetti ambientali. A differenza della ISO 14001, la **certificazione EMAS** si applica anche ai siti e prevede una dichiarazione pubblica, da aggiornare e rendere disponibile.

La certificazione EMAS **offre vantaggi** come il miglioramento della reputazione e la dimostrazione dell'impegno per la gestione ambientale. Inoltre, **il Tar Lazio (sentenza del Tar Lazio, Roma, Sez. II bis, 30/11/2022, n. 15993)** ha stabilito che **EMAS e ISO 14001 sono equivalenti** in termini di punteggio nelle gare d'appalto, garantendo un vantaggio competitivo alle organizzazioni certificate.



1

DEFINIZIONE

2

IMPORTANZA

3

NORMATIVA

8 - La certificazione della P.A. quale garanzia della qualità erogata

8.1 – La certificazione della PA quale garanzia della qualità erogata



COMPITI DELLA P.A.

Ruolo delle norme tecniche nella costruzione e assicurazione della qualità

Le norme tecniche, sia settoriali che orizzontali, sono fondamentali per garantire la **qualità delle opere e dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni**. Tuttavia, poiché le norme non sono perfette, la **sola conformità** ad esse **non assicura la qualità**. È quindi essenziale che le certificazioni di conformità siano accreditate secondo il Regolamento Europeo EC 765/2008 o le norme ISO/IEC 17000. Inoltre, le norme devono essere integrate nella cultura delle PA, **applicate consapevolmente e adattate** alle specifiche esigenze delle loro attività.



Tutela dei bisogni dei cittadini

Obiettivo: Rispondere ai bisogni e alle necessità della comunità.



Ruolo di committente ed erogatore di servizi

Garantire **servizi di qualità**.

Equilibrio tra qualità dei servizi e efficienza delle procedure.



Interdipendenza delle funzioni:

Le funzioni di tutela e erogazione dei servizi sono strettamente connesse.

È essenziale svolgerle in modo equilibrato per garantire l'efficacia istituzionale.



Problemi attuali:

Predominanza della **cultura delle procedure** rispetto alla **cultura dei risultati**.

Scarsa attenzione alla **certificazione di conformità di parte terza** come garanzia di qualità.



Necessità di miglioramento:

Acquisire strumenti per **regolare la qualità** dei servizi.

Verificare la qualità dei beni e dei servizi acquisiti.

Fornire **evidenza** della capacità di erogare servizi di qualità.

8 - La certificazione della P.A. quale garanzia della qualità erogata

8.2 – La certificazione della PA quale garanzia della qualità erogata

Obiettivo principale:

- Garantire la **soddisfazione dei bisogni dei cittadini**



Formazione e motivazione del personale:

- Personale **adeguatamente formato, sensibilizzato e motivato** sulla qualità



Valorizzazione dei progressi già effettuati:

- Redazione delle "**carte di servizio**"
- **Approccio per processi** nella gestione della qualità



Impegno costante:

- Promuovere una **cultura della qualità** per garantire **servizi efficienti e di valore**



**Importanza della qualità delle
opere e dei servizi forniti dalle
Pubbliche Amministrazioni**



8 - La certificazione della P.A. quale garanzia della qualità erogata

8.3 – Assicurazione della qualità e fiducia, le evoluzioni nella PA



8 - La certificazione della P.A. quale garanzia della qualità erogata

Il sistema di certificazione e accreditamento



1.Strumento di progresso sociale

1. Importante per i **rapporti internazionali**.

2.Credibilità delle attestazioni di qualità

1. Necessario un approccio serio alla **qualità** da parte di imprese e Amministrazioni
2. Le attestazioni di qualità devono essere una **valida assicurazione**

3.Organismi di Certificazione

1. Devono essere **competenti** e **professionali**.
2. Controllo da parte di un **Ente di Accredimento** "Super Partes"

Il ruolo delle Pubbliche Amministrazioni

Le Pubbliche Amministrazioni hanno un ruolo fondamentale nel promuovere l'uso di attestazioni di conformità di qualità, sia come regolatori e controllori, sia come utilizzatori e fornitori di qualità. Ciò dimostra il riconoscimento e l'apprezzamento del lavoro svolto dall'Ente di Accredimento italiano nella tutela della qualità.

8 - La certificazione della P.A. quale garanzia della qualità erogata

8.5 – Il sistema di certificazione e accreditamento



L'importanza dell'accREDITamento degli Organismi di Certificazione

Garanzia di efficacia delle valutazioni

- L'accREDITamento assicura l'affidabilità delle valutazioni sui **sistemi di gestione della qualità**

Ruolo dell'Ente di AccredITamento Italiano

- Impegno nella **tutela della credibilità** delle certificazioni
- Pubblicazione di **Regolamenti Tecnici** con obblighi rigorosi per gli **Organismi di Certificazione**



Riconoscimento da parte delle Autorità

Richiesta di certificazioni accreditate

- Autorità centrali e Amministrazioni regionali richiedono certificazioni accreditate nei procedimenti amministrativi.
- Fondamentale per la concessione di finanziamenti per lo sviluppo della qualità nelle imprese.

Apprezzamento del lavoro dell'Ente di AccredITamento

- **Riconoscimento e apprezzamento** del ruolo dell'Ente di AccredITamento italiano nella **tutela della qualità**



8- La certificazione della P.A. quale garanzia della qualità erogata

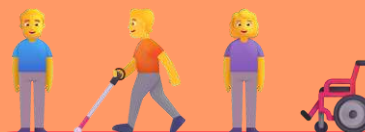
8.6 - Ruolo della PA



ENTE LOCALE



AZIENDA



CITTADINO



CLIENTE

9 – CONCLUSIONI

9.1 - Conclusioni

UNIFORMITÀ

BENEFICI

RESPONSABILITÀ

PROMOZIONE



9 – CONCLUSIONI

9.2 - Conclusioni

Le Pubbliche Amministrazioni



Benefici di un processo di certificazione consolidata per un Comune:

Un processo di certificazione consolidata per un Comune porta a una maggiore conoscenza della "macchina comunale" da parte di amministratori, dipendenti e cittadini. Fornisce formazione ai dipendenti, responsabilizzandoli e aumentando la loro motivazione. Ciò riduce la conflittualità, ottimizza i processi e aumenta la produttività. Inoltre, migliora la comunicazione interna e con i cittadini, coinvolgendo questi ultimi come "cittadini-clienti" nei servizi pubblici.



Soddisfazione del cittadino come cliente e imprenditore :

Le Pubbliche Amministrazioni devono garantire la soddisfazione del cittadino sia come cliente che come imprenditore, fornendo servizi di qualità, valorizzando il personale e assicurando eccellenza ed efficienza nella gestione dei servizi pubblici. Devono anche incentivare la partecipazione dei cittadini nei processi decisionali e coinvolgerli come partner nella gestione dei servizi.

APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Comune di Mantova



Comune di Mantova

**Resp. Centrale
SGQeA/EMAS**

*Dott.ssa Maria Angela
Malavasi*

**Funzionario Sportello
Unico imprese e
cittadini**

Dott. Luca Monici



APPROFONDIMENTO – BEST PRACTICE – Associazione dei Comuni



QualitàComuni

**Presidente
Associazione
QualitàComuni**

Avv. Fabio Quadri

Associazione Comuni Certificati

La Qualità è il buon senso che diventa
metodo.
Anche nella Pubblica Amministrazione.



CHI SIAMO

L'Associazione Qualità Comuni nasce nel 2002 a Cornate D'Adda che è stato il primo Comune italiano ad ottenere la certificazione ISO 9001 nel 1998.

Siamo un'Associazione di Comuni certificati ISO con la finalità di promuovere e facilitare le migliori pratiche nei sistemi di gestione, attraverso l'utilizzo di standard internazionali e reti specializzate per lo scambio di conoscenze, con l'obiettivo finale di uno sviluppo sostenibile e inclusivo in accordo agli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU.



Missione

Promuovere e facilitare le migliori pratiche nei sistemi di gestione, attraverso l'utilizzo di standard internazionali e reti specializzate per lo scambio di conoscenze e progetti con l'obiettivo finale di fornire miglioramenti tangibili alla società.



LA NUOVA SFIDA

Costruire **AFFIDABILITÀ** nei governi, nei cittadini e in noi stessi.

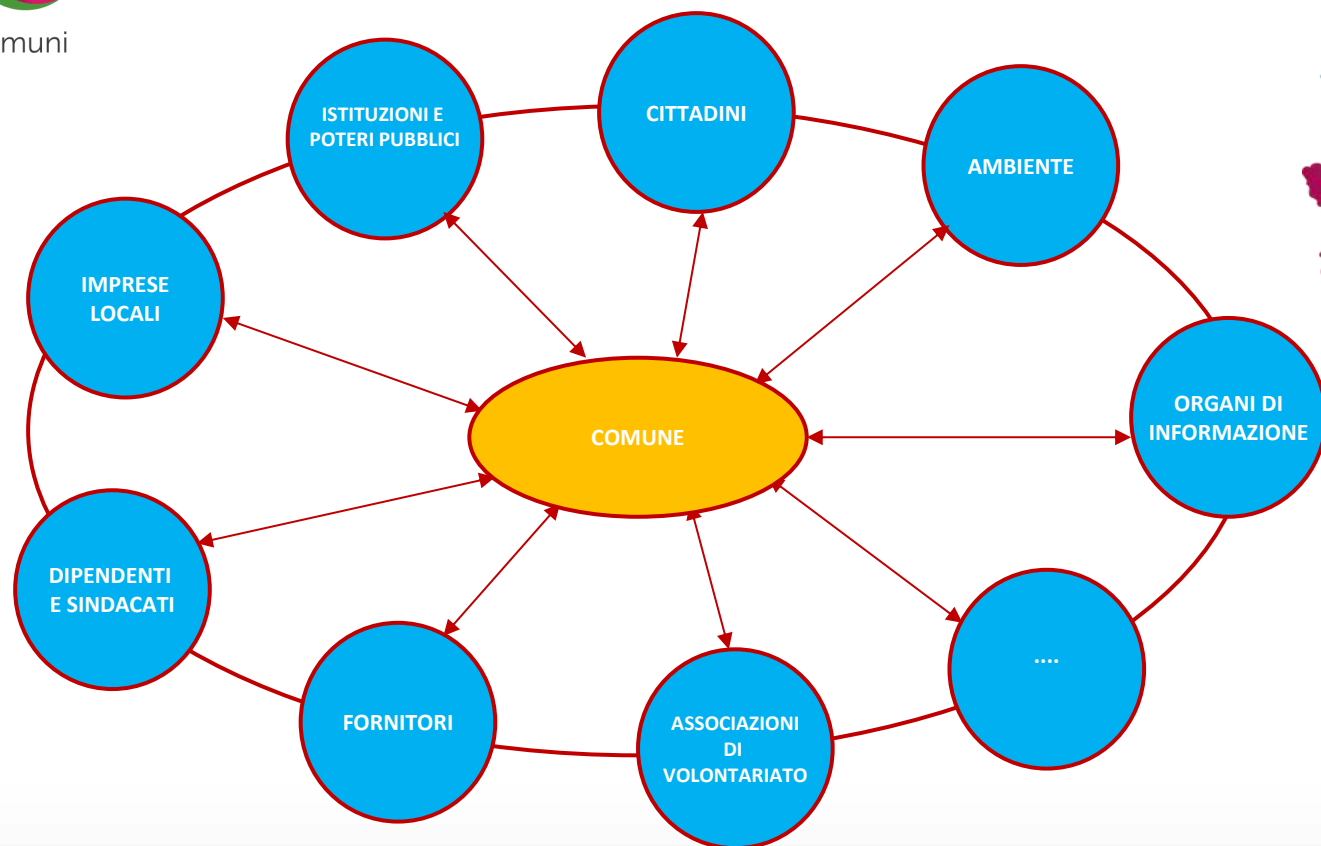
Questo include diversi aspetti che si incrociano:

- politica pubblica
- qualità gestionale
- bisogni minimi universali
- tecnologie dell'informazione
- **trasparenza ed efficacia del governo**
- partecipazione dei cittadini organizzata e basata sui dati.

**RENDERE POLITICAMENTE ATTUABILE CIÒ CHE È
TECNICAMENTE INDISPENSABILE**



LA CENTRALITÀ DEL COMUNE



Il **Comune** è l'ente amministrativo più vicino ai cittadini e rappresenta il livello fondamentale del governo locale. Ha un ruolo centrale nella gestione del territorio, nell'erogazione di servizi essenziali e nella promozione dello sviluppo locale. Inoltre, garantisce la partecipazione democratica e il contatto diretto tra istituzioni e comunità.





QualitàComuni

PERCHÉ IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ NEI COMUNI

Per il Comune il Sistema di Gestione per la Qualità certificato, oltre ad essere la base sulla quale costruire il miglioramento continuo per mirare all'eccellenza dei servizi offerti, è uno strumento essenziale per la realizzazione del PNNR e di città intelligenti.



IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



Un **sistema di gestione per la qualità (SGQ) ISO 9001** ha lo scopo di migliorare continuamente l'efficienza e la soddisfazione del cliente (Cittadino), garantendo processi standardizzati e controllati. Le sue peculiarità includono l'approccio basato sul rischio, il focus sul miglioramento continuo, la centralità del cliente (Cittadino) e l'importanza della leadership e del coinvolgimento del personale.

Concetti che anche a livello socio-economico sono divenuti nel tempo un patrimonio condiviso.

PERCHÉ LA CERTIFICAZIONE

La **certificazione** è un *processo attraverso il quale un ente accreditato riconosce e garantisce che un'organizzazione, un processo, un servizio, o un prodotto è rispondente a dei criteri o standard prestabiliti.*

In particolare a noi interessa la **certificazione del SGQ e dei suoi processi** (un'organizzazione può decidere di certificare anche solo una sua parte, ad es. una divisione, un settore...)

La normativa di riferimento internazionale per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità è la **ISO 9001**



ATTIVITÀ PRICIPALI DELL'ASSOCIAZIONE

- **Formazione**
- **Certificazione di gruppo / Scambio Auditor**
- **Progettazione / Collaborazioni**
- **Organizzazione convegni e webinar**
- **Benchmarking**



COLLABORAZIONI



UNIVERSITÀ DI PISA



L'Associazione Qualità Comuni collabora con Università, Enti di normazione e certificazione per sviluppare progetti innovativi a beneficio dei Comuni Soci e a disposizione di tutti i Comuni interessati.

COLLABORAZIONI



ESPERIENZE





L' Associazione assicura ai propri iscritti una costante attività gratuita di formazione, rivolta ad Amministratori e Dipendenti in materia di norme sui Sistemi di Gestione, di aggiornamento sulle norme stesse. Vengono organizzati anche corsi di base per i nuovi assunti, corsi per auditor e corsi sulla comunicazione interna, esterna e sulla comunicazione organizzativa.

FORMAZIONE





L'Associazione Qualità Comuni è certificata ISO 9001 e mette a disposizione dei Comuni Soci la **Certificazione di Gruppo**, strumento innovativo che favorisce lo scambio di esperienze tra Comuni e consente un notevole risparmio economico.

CERTIFICAZIONE MULTISITE





QualitàComuni

Grazie!

Associazione Comuni Certificati

La Qualità è il buon senso, che diventa metodo.
Anche nella Pubblica Amministrazione.

Associazione "QualitàComuni"

Via Alessandro Volta 29
20872 Cornate d'Adda MB

Telefono
+39 039 68741

Email
info@qualitacomuni.it



6 - DOMANDE



... la parola ai Comuni

Task Force Edilizia e Urbanistica - SUE

Project Manager Arch. Anna Gagliardi

Alessandra Bellanca - Giurista

Federica Borreani - Architetto

Michele Cirillo - Architetto

Rachele Crucianelli - Geometra

Rossana Cuneo - Architetto

Floriana D'Urso - Giurista

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**

Anna Paola Fedeli - Architetto

Donato Ferruccio - Geometra

Raffaella Iacovitti - Geometra

Dora Marraffa - Geometra

Laura Pergolizzi - Avvocato

Domenica Porpiglia - Architetto

Registrati anche tu sul portale www.passlombardia.it per richiedere supporto tecnico - giuridico

