



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

CONTRATTO DI CONCESSIONE PER LA GESTIONE DEL LABORATORIO APERTO SPAZIO VERDI_OPEN LAB Innovazione, servizi e cultura per la mobilità sostenibile

POLITICA: QUALITA'E AMBIENTE

Allegato M

Il Comune di Ferrara intende contribuire allo sviluppo sostenibile della città ed è da tempo impegnato in politiche virtuose orientate alla tutela ambientale del territorio, alla realizzazione di eventi e manifestazioni economicamente, socialmente ed ambientalmente sostenibili e ad accrescere con i propri servizi la soddisfazione dei cittadini. Il Comune di Ferrara ha certificato secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 14001:2015, il suo sistema di gestione ambientale ed ha ottenuto la certificazione secondo la norma ISO 9001:2015 al fine di assicurare un'efficace applicazione dei suoi processi e procedimenti amministrativi in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi per una sempre maggiore soddisfazione dei cittadini. Per l'Amministrazione è fondamentale raggiungere e mantenere i seguenti obiettivi: - Individuare e soddisfare i requisiti, le esigenze e le aspettative di cittadini ed imprese e migliorare lo standard di qualità dei propri servizi anche attraverso interventi di semplificazione amministrativa e di riduzione dei tempi di processo nel rispetto della normativa vigente. - Migliorare con continuità le proprie prestazioni. - Garantire il rispetto della normativa, delle leggi, dei regolamenti e degli altri impegni assunti. - Il ruolo forte ed incisivo dell'Urbanistica oggi deve concretizzarsi in una regia pubblica di tutti i processi in atto nella città, che sappia coordinare insieme le azioni ambientali, sociali, economiche e di pianificazione. Perché oggi la città sia sostenibile deve trasformarsi su se stessa, senza ulteriori sottrazioni di territorio aperto e puntando alla riqualificazione ed alla certificazione del patrimonio immobiliare, per raggiungere risultati di efficienza, sostenibilità e qualità prestazionale ed estetica, in grado di creare un nuovo mercato di ciò che si trova all'interno del perimetro dello spazio già urbanizzato, con una visione d'insieme chiara e strategica. 45 - Comunicare il proprio impegno e sensibilizzare i cittadini e tutte le parti interessate sui temi della sostenibilità. - Riconoscere l'importanza dei temi ambientali come fattori di eccellenza e competitività economica stimolando iniziative che sviluppino nuove opportunità di lavoro e favorendo i programmi d'innovazione tecnologica e di ricerca a livello industriale e universitario. - Proseguire la tradizione di Ferrara come sede di manifestazioni culturali di interesse nazionale ed internazionale quale strumento di attrazione e di promozione del turismo. - Ridurre l'impatto ambientale degli eventi e garantirne l'accessibilità e la fruibilità a tutti. Per raggiungere tali obiettivi l'Amministrazione comunale si impegna a: - Comprendere il contesto ambientale, sociale ed economico in cui opera. - Definire azioni per lo sviluppo della massima efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, accessibilità e qualità dei servizi in conformità al programma di mandato, agli obiettivi del Documento Unico di Programmazione e agli impegni stabiliti nel Piano Esecutivo di Gestione. - Attuare un sistema di monitoraggio dei servizi erogati, anche attraverso verifiche periodiche interne, il controllo degli indicatori e indagini di soddisfazione del cliente, per garantire

la misura e la quantificazione dei processi e degli obiettivi di qualità. - Promuovere azioni coordinate con gli attori locali per valorizzare e sviluppare il territorio. - Realizzare la Carta dei Servizi dell'Ente e definire la carta dei servizi degli enti partecipati. - Implementare la comunicazione, il coinvolgimento, la condivisione, la tutela e la formazione nel rapporto con i dipendenti. - Raggiungere la semplificazione e pieno controllo e coordinamento di tutti gli eventi promossi dal Comune di Ferrara affinché ottemperino ad un livello soddisfacente di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. - Tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno che influenzano la qualità dei servizi erogati. - Pubblicare i dati ambientali significativi attraverso la redazione del Bilancio Ambientale, un sistema di valutazione e misurazione della totalità degli interventi in ambito ambientale. - Valorizzare e tutelare le risorse ambientali mirando ad uno sviluppo economico in sintonia con il rispetto dell'ambiente, l'uso razionale del suolo e una buona qualità di vita dei cittadini. - Far fronte alle problematiche relative all'inquinamento dell'aria attraverso attività di pianificazione e controllo in attuazione delle disposizioni previste nel PAIR 2020. - Completamento dei documenti del PUMS, sua approvazione e attuazione delle azioni in esso previste. - Dare attuazione al Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) Terre Estensi, per ridurre almeno del 20% le emissioni di CO2 entro il 2020 e stesura del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e per il Clima (PAESC) con la definizione delle strategie di adattamento ai cambiamenti climatici e l'attuazione degli interventi necessari alla prevenzione del rischio e alla definizione delle azioni necessarie per la riduzione del 40% delle emissioni di CO2 entro il 2030. - Promuovere l'uso responsabile delle risorse naturali e dell'energia anche tramite l'informazione ai cittadini sui temi dell'efficienza e del risparmio energetico e delle fonti rinnovabili tramite il CEAS e lo Sportello Energia. - Raggiungere e mantenere gli obiettivi di riduzione, riuso e raccolta differenziata dei rifiuti definiti nel Piano regionale di gestione dei rifiuti e nella Legge Regionale 16/2015 - Promuovere l'educazione alla sostenibilità ed i comportamenti positivi e responsabili nei confronti dell'ambiente aumentando la consapevolezza delle persone per ridurre l'impatto della vita quotidiana sul nostro pianeta. 46 Su questi obiettivi il Comune intende confrontarsi con i cittadini attivando metodi moderni di governo e di partecipazione che stimolino l'apporto di tutte le componenti della società civile all'amministrazione della città, rendendo i residenti i principali ideatori del processo comunale di sviluppo sostenibile. Questa politica è il riferimento per valutare l'avanzamento degli obiettivi prefissati ed è stata adottata tenendo conto delle esigenze delle parti interessate; il Comune si impegna a diffonderla a tutto il personale e a renderla disponibile a tutte le parti interessate.