



La gestione della qualità nel Comune ticinese

***Pubblicazione del
«Manuale tipo SGQ»***

Conferenza Stampa

5 dicembre 2013

Dipartimento delle istituzioni



Relatori

- **Norman Gobbi**
Consigliere di Stato e
Direttore del Dipartimento delle istituzioni (DI)
- **Elio Genazzi**
Capo Sezione degli enti locali
Dipartimento delle istituzioni (DI)
- **Gian Marco Petrini**
Direttore aggiunto della Divisione della formazione professionale
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS)

Indice

1. Necessità di gestire la qualità
2. Presentazione del progetto
3. Importanza della qualità nell'Amministrazione pubblica
4. Domande

1. Necessità di gestire la qualità

- **Norman Gobbi**
Consigliere di Stato e
Direttore del Dipartimento delle istituzioni



Perché un SGQ per i Comuni? 1/2

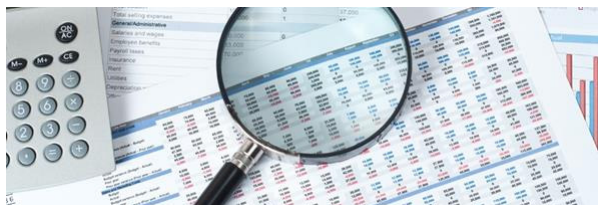
- ✓ **A fronte di strutture sempre più complesse**, si intende poter dotare i Comuni del III. Millennio di strumenti organizzativi e gestionali più adeguati e performanti
- ✓ **Dal punto di vista funzionale ed organizzativo** il Comune é sempre più assimilabile ad un'azienda
- ✓ **Il Cittadino esige sempre più** professionalità, controllo e trasparenza sulla gestione pubblica (new public management)



Perché un SGQ per i Comuni? 2/2

D'altra parte:

- ✓ **La mancanza di trasparenza** ha messo in evidenza una certa fragilità amministrativa e la necessità di adeguati correttivi
- ✓ **Lacune amministrative** registrate nel passato (casi di malversazione), ma anche i più recenti casi di malfunzionamento (ritardi gestionali e mancata applicazioni di disposti legislativi) richiedono l'adozione di misure efficaci



Elaborazione del Modello

Allestimento:

- Sezione degli enti locali (SEL del DI)
- Team Qualità (TQ del DECS)

Collaborazioni interne ed esterne:

- Controllo cantonale delle finanze (CCF)
- Altri Servizi dello Stato:
 - ✓ Incaricato cantonale della protezione dei dati
 - ✓ Ufficio della legislazione
 - ✓ Archivio di Stato
- Consulenti esterni in ambito assicurativo e di governo elettronico



Verifica del Modello

Il SGQ è stato testato, con esito positivo, in **quattro «comuni pilota»**:

- Comune di Acquarossa
- Comune di Cevio
- Comune di Morbio Inferiore (oggi certificato ISO)
- Comune di Vezia



Cevio



Ulteriori passi del Cantone

Divulgazione del Modello

- Organizzazione di due incontri informativi per i Comuni (Sopra- e Sottoceneri)

Attivazione di ulteriori offerte formative (CFEL) per

- politici ed funzionari comunali; consulenti; auditori interni
- eventuale accompagnamento di processi d'implementazione

Consulenza generale ai Comuni

In prospettiva:

- Concezione di un Sistema di Certificazione specifico per i Comuni**
(accanto alla Norma ISO 9001)

Auspici

- Il Modello costituisce un' importante strumento di gestione comunale
- La sua **applicazione non è obbligatoria**, ma per i Comuni che non si fossero già attivati, è questa l'occasione per riflettere sul come intendono nel futuro garantire la propria efficacia ed efficienza
- Il Comune moderno, di dimensioni normali, per rimanere al passo con i tempi, non potrà prescindere dal dotarsi di un SGQ
- Il Cantone ed il Dipartimento intendono ulteriormente accompagnare il processo sia predisponendo di un'adeguata formazione (tramite il CFEL), sia anche aggiornando il Modello alle nuove esigenze

2. Presentazione del progetto

- **Elio Genazzi**
Capo della Sezione degli enti locali



2. Presentazione del progetto

Un nuovo paradigma



Il nuovo paradigma nella gestione dell'Amministrazione pubblica consiste nel saper integrare:

la **“cultura della fiducia”**
con la **“cultura della qualità”**

Presupposti iniziali

1. **Allestire un MODELLO DI SGQ** per i Comuni
2. **Testare il MODELLO** in 4 **COMUNI PILOTA**
3. **Tradurre il MODELLO** in un **MANUALE DI QUALITÀ**

ed in seguito:

4. **Favorirne l'IMPLEMENTAZIONE** in altri Comuni
5. **Incentivarne l'INTRODUZIONE** tramite l'adozione di un **CERTIFICATO DI QUALITÀ**, definendo il corrispettivo **ORGANO DI CERTIFICAZIONE CANTONALE**

L'iter procedurale

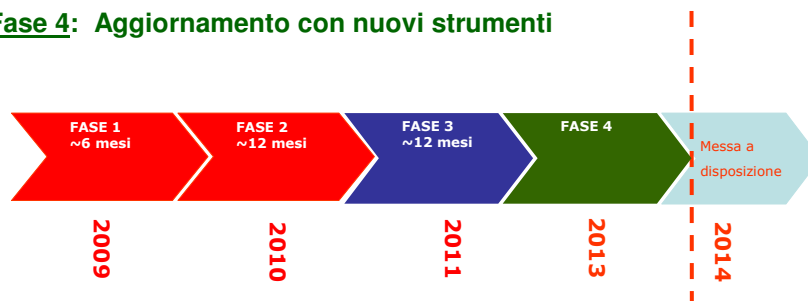
Fase 0: Lavori preparatori

Fase 1: Allestimento di un MODELLO SGQ

Fase 2: Implementazione nei COMUNI PILOTA

Fase 3: Consolidamento del MANUALE TIPO SGQ

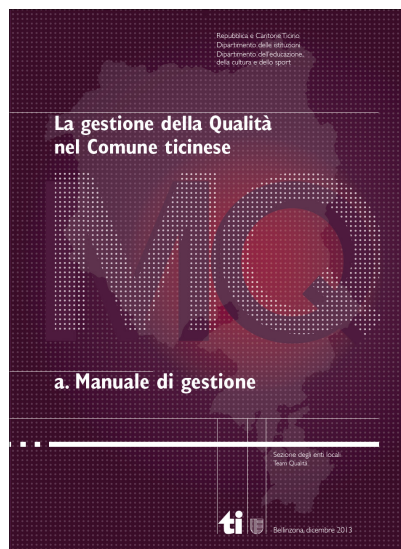
Fase 4: Aggiornamento con nuovi strumenti



Elementi del Modello

- **Manuale di qualità**, costituito da otto macroprocessi (da MP 0 a MP 7).
- Negli **strumenti operativi di riferimento** sono descritti processi, alcuni dei quali oggetto di recenti atti legislativi.
Ad esempio:
 - analisi dei rischi e del Sistema di controllo interno
 - gestione elettronica dei documenti (governo-e)
 - gestione degli aspetti assicurativi
 - gestione dei compiti affidati ad enti esterni
 - gestione degli archivi
 - gestione dell'informazione e della trasparenza
 - ...

Il risultato finale 1/2



a) Manuale di gestione

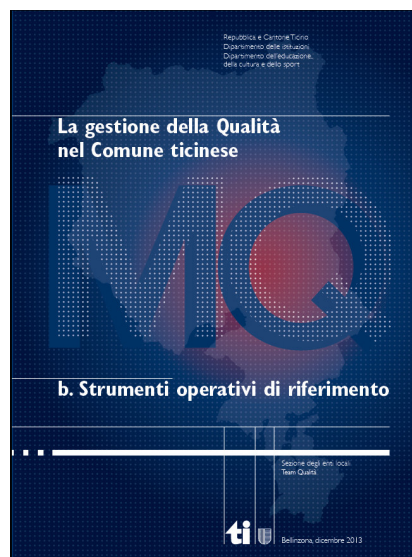
Parte 1: Introduzione

- Premessa alla pubblicazione
- Le esigenze del comune efficiente
- Il concetto generale di qualità
- Un sistema di qualità per i comuni ticinesi
- Conclusioni
- Testimonianze dei comuni pilota

Parte 2: Manuale di gestione (tipo)

2. Presentazione del progetto

Il risultato finale 2/2



b) Strumenti operativi di riferimento

- Procedure di qualità (PQ)
- Istruzioni di lavoro (IL)
- Moduli di lavoro (ML)

2. Presentazione del progetto

Obiettivo di certificazione

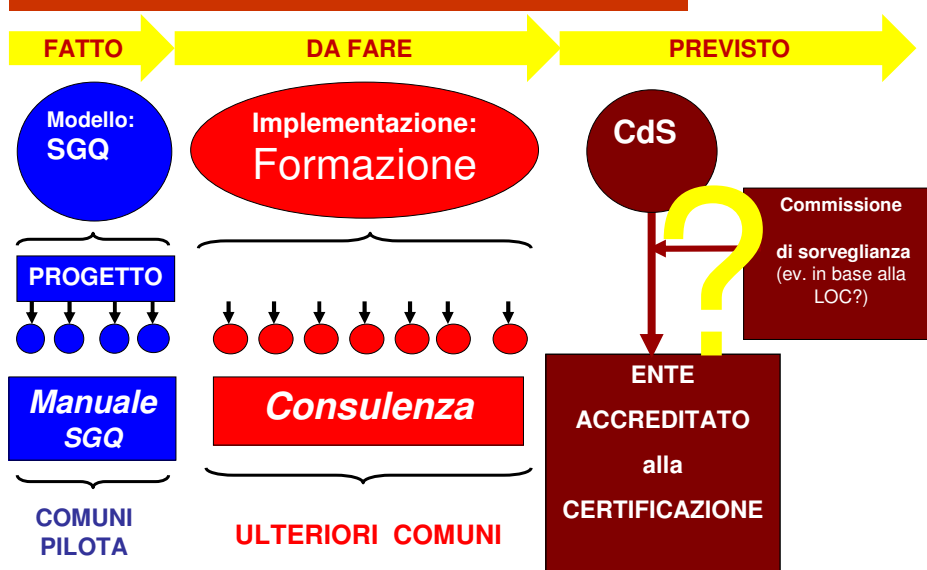
L'adozione di un SGQ deve avere quale obiettivo di:

- Certificare il Sistema per renderlo dinamico ed efficace
- Garantirne il mantenimento tramite:
 - ✓ regolare monitoraggio
 - ✓ audit interni
 - ✓ riesame annuale
 - ✓ miglioramento continuo



2. Presentazione del progetto

Prospettiva della certificazione cantonale



Importanza della qualità nell'Amministrazione pubblica

○ Gian Marco Petrini

Direttore aggiunto della Divisione della formazione professionale
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport



Domande e precisazioni

