

1. Cancelleria dello Stato



1.1. Considerazioni generali

1.1.1 Studio del Cancelliere

Il 2001 passerà alla storia per quanto concerne l'attività politica ed amministrativa del nostro Cantone, dal profilo della Cancelleria dello Stato anche per l'impegnativa collaborazione nell'organizzare la presenza della Sessione delle Camere federali nella Svizzera italiana, di cui si riferirà nel capitolo riservato al Servizio del protocollo.

Questo episodio, importante e significativo, si è sommato nel corso dell'anno a fatti che hanno interessato l'Amministrazione cantonale, di rilevanza penale e disciplinare con protagonisti funzionari dello Stato, che hanno turbato il mondo della politica, sconvolto la cittadinanza e disorientato oltre che preoccupato l'Amministrazione cantonale. La Cancelleria dello Stato, tramite il Cancelliere ed il Consulente giuridico, in parte coadiuvati anche dal Direttore della Divisione della Giustizia, è stata sollecitata in diverse occasioni a svolgere accertamenti ed inchieste; come pure ad offrire consulenza e supporto, da un lato alla Commissione d'inchiesta amministrativa (CIA), composta dagli avv. G. Crespi, N. Bernasconi, e G. De Biasio, che in relazione al caso Cuomo ha consegnato nel dicembre 2001 un rapporto intermedio; dall'altro alla Commissione parlamentare d'inchiesta, sempre sul medesimo caso (CPI). Per quest'ultima va pure segnalata la messa a disposi-

zione di personale amministrativo della Segreteria del GC e l'organizzazione dei lavori e di verbalizzazione. La questione viene evidenziata in questa sede per segnalare l'operato sempre più diversificato, delicato oltre che impegnativo che caratterizza il lavoro di alcuni funzionari della Cancelleria al di là dei compiti usuali.

Va pure menzionata la serie di eventi tragici che ha funestato l'anno trascorso, e segnatamente gli atti terroristici dell'11 settembre alle Torri gemelle ed al Pentagono negli Stati Uniti, la sciagura di Zugo nell'aula del parlamento il 27 settembre, l'incidente nella galleria stradale del S. Gottardo il 24 ottobre, che ha posto alla ribalta la necessità di mettere a punto dispositivi di allarme, di pronto intervento e di sicurezza, per salvaguardare l'incolumità di Autorità e personale anche presso le sedi amministrative dello Stato. In tal senso la Cancelleria dello Stato, in collaborazione con la Sezione della logistica ed il Comando della Pol cant, è stata incaricata dal Governo di studiare ed attuare gli interventi necessari in relazione anche ai lavori di sistemazione del Palazzo delle Orsoline.

L'attività legislativa che riguarda la Cancelleria dello Stato deve menzionare l'approvazione da parte del Consiglio di Stato e l'entrata in vigore del nuovo regolamento sull'organizzazione del Consiglio di Stato e dell'Amministrazione del 26 aprile 2001, che ha sostituito il testo precedente del lontano 1855. Il regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'attività del Consiglio di Stato come organo collegiale, esso codifica e disciplina pure la figura, il ruolo e la funzione del Cancelliere.

La Cancelleria ha pure presentato tramite un gruppo di lavoro l'avamprogetto di legge sull'informazione, che disciplina in particolare il diritto di accesso agli atti, ed il relativo rapporto, sottoposto con l'autorizzazione del Governo a procedura di consultazione fino a fine 2001 presso enti e associazioni interessate.

Il Cancelliere ha curato con il Dipartimento delle istituzioni la stesura del disegno di legge sulla Chiesa cattolica, licenziato all'attenzione del Parlamento lo scorso 18 settembre 2001.

Il 13 settembre alla presenza del Consiglio di Stato in corpore ha avuto luogo la seduta costitutiva del gruppo di lavoro incaricato con ris. gov. del 13 giugno 2001, di preparare il progetto di nuovo rapporto sugli indirizzi, presieduto dal prof. Mauro Martinoni. Il documento dovrà essere presentato entro fine giugno 2002.

Nel corso dell'estate 2001 il Consiglio di Stato ha autorizzato la creazione presso la Cancelleria dello Stato dell'ufficio e-government, con il compito di coordinare, gestire, promuovere e sviluppare in collaborazione con i Dipartimenti da un lato, e con la Confederazione dall'altro, il sito internet dell'Amministrazione cantonale www.ti.ch.

È pure stato nominato il responsabile per la protezione dei dati nella persona dell'avv. Michele Albertini, che è stato pure chiamato a svolgere compiti di consulenza giuridica per il Gran Consiglio.

1.1.2 Il Servizio del Protocollo

Come anticipato nella premessa, lo sforzo principale nell'attività del cerimoniale è stato dedicato ai preparativi ed allo svolgimento della Sessione delle Camere federali a Lugano dal 5 al 23 marzo. L'impegno ha interessato sia la collaborazione con i Servizi del Parlamento federale nell'organizzazione logistica, tecnica e amministrativa dell'avvenimento, sia nel curare con Ticino Turismo la realizzazione ed esecuzione di un ricco programma di manifestazioni, a cominciare dalla giornata inaugurale al Palacongressi, con il banchetto ed il concerto dell'OSI presso l'Auditorium S. Molo, i tre mercoledì pomeriggio con visite guidate nel Cantone ad aziende ed imprese emergenti, a beni culturali di interesse

internazionale, e la trasferta a Milano, alla pièce teatrale volo CH 2001 offerta ai parlamentari federali al Teatro sociale a Bellinzona, alla risottata in piazza della Riforma con la cerimonia di chiusura.

A fine giugno il Consigliere di Stato L. Pedrazzini ha sostituito la Consigliera di Stato M. Masoni alla presidenza del Governo; la vice presidenza è stata assunta dalla Consigliera di Stato P. Pesenti.

In rapida sintesi gli altri avvenimenti che hanno caratterizzato il 2001 nell'ambito protocollare sono:

la cerimonia per il rilascio della dichiarazione di fedeltà di magistrati il 23 gennaio a Bellinzona, l'incontro con il Direttore generale della SSR il 6 febbraio a Bellinzona, il rilascio della dichiarazione di fedeltà da parte del nuovo PP E. Meli il 13 febbraio, il ricevimento a margine della sessione delle Camere federali di una delegazione della Città e regione di S. Pietroburgo in occasione dell'inaugurazione della mostra su Chagall a Lugano il 7 marzo, la cerimonia per il rilascio della dichiarazione di fedeltà da parte di due PP, del Pretore di Leventina e della Presidente del tribunale delle espropriazioni il 3 aprile, l'8 maggio l'incontro con la Presidenza e la Direzione generale della Banca nazionale, l'incontro con la delegazione della Direzione generale delle FFS il 23 maggio, la presenza di una delegazione del CdS all'esercizio combinato civile-militare con lo stato maggiore di condotta in caso di catastrofe il 12-13 giugno, l'incontro con i Presidenti dei partiti di Governo il 20 giugno, la partecipazione alla Conferenza dei Capi di Governo delle Regioni membre di Argealp il 21 e 22 giugno, l'incontro con il CdA e la Direzione generale della Banca dello Stato il 27 giugno, la partecipazione ai festeggiamenti per i 500 anni d'entrata nella Confederazione di Zurigo il 7 luglio con i CdS Pedrazzini e Pesenti, di Basilea Città e Campagna il 13 luglio con Gendotti e Pesenti, di Sciaffusa il 10 agosto con il Presidente del GC Bonoli ed il Cancelliere G. Gianella, l'escursione annuale del Consiglio di Stato nel locarnese il 21 agosto, il 26 settembre l'incontro con la Commissione speciale del Gran Consiglio incaricata di presentare proposte di riorganizzazione del parlamento, il 22 novembre l'incontro a Berna tra una delegazione del Consiglio federale e Consiglio di stato in corpore sui rapporti Ticino-Berna, gli incontri del 7 novembre, del 5 e del 21 dicembre con delegazioni dei Governi di Uri e Grigioni sul tema della riapertura della galleria stradale del S. Gottardo dopo la tragedia del 24 ottobre.

Il Consiglio di Stato ha avuto due incontri con le Associazioni del personale il 3 e 4 ottobre nell'ambito dell'approvazione dei preventivi 2002 e del II aggiornamento delle LD/PF.

Con la Deputazione ticinese alle Camere federali si sono svolti incontri prima delle Sessioni il 14 febbraio, il 16 maggio, il 6 settembre e in trasferta all'Istituto meteorologico di Locarno-Monti il 7 novembre.

Alla Residenza governativa sono stati ricevuti gli Ambasciatori d'Austria e Francia.

1.1.3 Gruppo di coordinamento interdipartimentale

Oltre alle riunioni (di regola due volte al mese) su temi di interesse interdipartimentale, con approfondimenti in particolare su aspetti legati al cantiere della riforma A 2000, il GCIR si è occupato dei preparativi durante l'estate dei preventivi 2002 e del II aggiornamento delle LD/PF.

1.1.4 Logistica del Palazzo delle Orsoline e Residenza

Con messaggio del 20 febbraio 2001 il Consiglio di Stato ha chiesto al parlamento lo stanziamento di un credito per la II fase della ristrutturazione del Palazzo delle Orsoline; incaricando con ris. gov. di medesima data un gruppo progetto presieduto dal Cancelliere di curare le diverse fasi di realizzazione della ristrutturazione, con particolare attenzione al rifacimento della sala del Gran Consiglio. Per quest'ultima si è proceduto tramite bando di concorso per l'incarico di architettura e di arredamento interno, vinto su indicazione di una giuria presieduta dall'ing. L. Brenni, dall'arch. Matteo Pedrina di Bellinzona, cui il Consiglio di Stato ha affidato il mandato. Il Parlamento ha adottato il relativo credito in novembre, ottenendo di completare il gruppo progetto con la presenza di cinque deputati per seguire le diverse fasi di realizzazione della sistemazione della sala.

Al piano terreno del Palazzo delle Orsoline è entrata in funzione la nuova sala stampa.

1.1.5 Aiuto umanitario e allo sviluppo

In collaborazione con la Consono che funge da segretariato e organo di consulenza e coordinamento delle diverse associazioni che operano nel Cantone a favore di iniziative e progetti di aiuto umanitario ed allo sviluppo nel terzo mondo, sono stati sostenuti finanziariamente i progetti delle seguenti Organizzazioni:

2001 (fr. 250.000.--)

Associazione Ticinese Don Bosco - aiuto alla formazione giovani russi con contributo alla scuola di Gatschina

Fondazione Arcobaleno - acquisto di un terreno contiguo ad una scuola

Fondazione Don Bautista Gargantini - aiuto allo sviluppo e all'educazione

Insitut pour enfant in Albania - aiuto orfanotrofia di bambini handicappati

Centro svizzero di S. Pietroburgo (Consolato svizzero) - aiuto madri sole con figli a carico o fam. numerose

Fondaz. amici della vita di S.P. Stabio - sostiene organ. campeggi est. per orfani

Associazione Me-Wa - corsi di formazione artigianale

AVAID - formazione per la trasformaz. dei prodotti di sistemi agricoli eco-compatibili

Associazione Bolivia in Ticino - centro artigianale di fabbricazione del Charango e di formazione per apprendisti

Associazione Eco Himal - new millennium childrens'school

Associazione Mani Aperte - promozione della donna attraverso l'auto-aiuto

ACTA (Associazione cooperazione ticinese in Honduras) - formazione professionale per la promozione e l'integrazione della donna e di giovani adulti

ASC Barranquilla - sviluppo comunitario, fondo potenziamento del prestito ai poveri

GSGB - sfruttamento integrato di bestiame

VSF - appoggio alle iniziative locali

Enrico Sala, Salorino - costruire una scuola

Associazione insieme per la pace - acqua per il Rwanda

ABBA (Associazione Bambini Bisognosi d'Asia)- acquisto altre macchine per cucire elettriche

Associazione Nuova Speranza - Swissrom, progetto Romania tutela del bambino

1.2 Segreteria del Consiglio di Stato

Richiamate le tabelle statistiche si rileva in particolare quanto segue. ❶

1.T9

Foglio Ufficiale **T**

1.T11

Si è registrato un ulteriore calo di abbonamenti dovuto principalmente al fatto che è possibile consultare il Foglio Ufficiale in Internet.

Per quanto riguarda le entrate pubblicitarie, si è confermata la stagnazione delle entrate a conferma di una situazione di mercato difficile cui è confrontato il settore della pubblicità in generale.

Autentiche di documenti per l'estero

Le pratiche autenticate sono state 19.500 (+15%).

Apertura lavori pubblici

Si è proceduto all'apertura in seduta pubblica di 257 appalti principalmente per opere edili.

Settore degli invii postali

Per quanto riguarda il settore postale, il 2001 è stato caratterizzato dall'abolizione del sistema " affrancazione in blocco" della posta B. Questa modifica ha comportato l'obbligo dell'affrancazione di ogni invio, operazione che sino al 31.12.2000 non era richiesta in quanto le tasse di affrancazione postale venivano determinate in base ad un criterio forfetario calcolato sulla scorta di contazioni degli invii effettuate in diversi periodi dell'anno.

In considerazione di una particolare situazione logistica di sedi amministrative e scolastiche sparse su tutto il territorio cantonale (150 servizi situati in una cinquantina di località) e dell'elevato quantitativo di posta giornaliera inviata (circa 10 mila invii), si è resa necessaria una riorganizzazione del servizio e la sottoscrizione di una nuova forma di collaborazione con La Posta. Questa collaborazione ha permesso il mantenimento delle prestazioni precedenti in fatto di tempi di spedizione, in particolare l'invio lo stesso giorno.

Il nuovo sistema di affrancazione ha comportato un aumento di costi pari al 3% rispetto agli anni precedenti dovuto essenzialmente a prestazioni di collaborazione supplementari postali. Per contro le spese postali generali hanno subito per alcune categorie degli aumenti tariffari e gli invii iscritti (raccomandate) hanno registrato un aumento di circa il 10% per una spesa complessiva di fr. 6,3 mio di franchi già dedotti gli sconti speciali accordati da La Posta in base ai quantitativi di invii spediti (minimo 2.500 invii mensili per servizio).

1.3**Segreteria del Gran Consiglio** **T**

1.T1-8

Il Parlamento ha provveduto al rinnovo dell'Ufficio presidenziale nella seduta del 14 maggio 2001. Sono stati eletti alla presidenza Ignazio Bonoli (PPD) ed alla vicepresidenza Attilio Bignasca (LEGA) e Marco Fiori (PLR).

Nel corso dell'anno 2001 il Gran Consiglio, accanto alla consueta attività legislativa, ha in particolare proceduto all'elezione del Tribunale cantonale di espropriazione e, per la prima volta, alla nomina di 387 assessori-giurati. L'elezione degli assessori-giurati era, prima dell'entrata in vigore della Costituzione cantonale del 14 dicembre 1997, di competenza popolare.

Di particolare importanza per lo stesso Gran Consiglio è stata la decisione del mese di novembre a favore dello stanziamento di un importante credito per i lavori di restauro e di risanamento del Palazzo delle Orsoline, che gli consentirà di sedere in un'aula completamente rinnovata nell'anno 2003, in concomitanza con i festeggiamenti per il bicentenario del Cantone.

1.4 Centro di legislazione e di documentazione

Continua la puntuale verifica degli atti legislativi da parte del Centro come pure l'aggiornamento e la distribuzione quadrimestrale della Raccolta Leggi, tanto nella versione cartacea quanto in quella informatica.

La biblioteca, la cui frequentazione è sempre buona e che mantiene un ottimo livello nel suo specifico contesto, è continuamente aggiornata ed ampliata con l'acquisto di testi nuovi e quello di edizioni aggiornate di testi già a disposizione dell'Amministrazione e del pubblico.

1.5 Rapporto sulle relazioni transfrontaliere

Considerazioni generali

L'anno 2001 è stato caratterizzato da alcune iniziative promosse dalla Regio Insubrica che hanno coinvolto il Cantone e le Province italiane limitrofe. Un progetto è sfociato in una Convenzione tra la Provincia di Como e il nostro Cantone nel campo della qualificazione dei rispettivi sistemi scolastici, che sarà seguito dalla Divisione della formazione professionale in collaborazione con l'Assessorato all'istruzione, alla formazione professionale e alle politiche attive del lavoro della Provincia di Como. Un altro progetto, nel campo sanitario, ha messo a punto il concetto di coordinamento tra gli enti di soccorso sanitari svizzeri e italiani, in particolare per i servizi di autoambulanza ed elisoccorso.

Il relativo protocollo sarà ratificato dalle parti agli inizi del 2002. Altri contatti con le Regioni Lombardia e Piemonte si sono avuti nell'ambito dei Programmi Interreg III, di cui viene riferito nello specifico punto di questo rendiconto.

Per quanto attiene i rapporti con il Comune di Campione d'Italia si è ritenuto opportuno, a tre anni dall'entrata in vigore del nuovo accordo, di procedere ad una verifica dello stesso d'intesa con il sindaco di Campione ed i servizi dell'Amministrazione cantonale interessati, in particolare con la sezione stranieri e permessi per il contingente di permessi di residenza, la divisione scuola per la presenza di giovani campionesi negli istituti scolastici cantonali, l'Istituto delle assicurazioni sociali per la copertura assicurativo-sanitaria, la divisione delle strade, l'ufficio caccia e pesca ed altri settori. In conclusione è stato deciso di proseguire la collaborazione come all'accordo in essere. Per quanto riguarda i permessi di residenza, in relazione all'entrata in vigore degli accordi bilaterali a seguito dei quali i cittadini campionesi potranno risiedere in Ticino e lavorare a Campione d'Italia, si procederà se del caso alla revisione dell'accordo.

L'attività nelle Comunità di lavoro Arge Alp e Alpe Adria è stata come sempre. In occasione della 32. Conferenza dei Capi di Governo Arge Alp, tenutasi a San Gallo il 22 giugno 2001, sono state in particolare approvate le seguenti risoluzioni:

1. quella concernente le direttive politiche per il comportamento da tenere da parte dei tre cantoni svizzeri membri di Arge Alp in relazione a tematiche interne all'UE sulle quali gli altri membri della Comunità di lavoro intendono esprimersi. I membri svizzeri si atterranno a prese di posizione intese quali manifestazioni di opinione informale. In ogni caso i contributi dei cantoni svizzeri sono da intendere su questioni di interesse dello spazio alpino;
2. quella che prevede il reinsediamento del Gruppo di lavoro di specialisti in elisoccorso transfrontaliero;
3. quella che concede un ulteriore contributo per il risanamento di istituti scolastici in Macedonia, quale continuazione del precedente progetto approvato sotto la presidenza del nostro Cantone. Per la sua attuazione è stato deciso di attendere la fine delle tensioni attualmente ancora in atto in quella regione.

L'assemblea dei Presidenti di Alpe Adria, svoltasi a Venezia il 22 novembre 2001, ha posto l'accento sulle Linee Guida della Comunità tuttora in fase di allestimento.

Ampia discussione, alla quale ha partecipato l'inviata del Commissario UE Verheugen signora Petra Erler, è stata dedicata all'allargamento dell'Unione Europea, a cui guardano con particolare attenzione le regioni ungheresi e gli Stati di Croazia e Slovenia membri di Alpe Adria.

Il nostro Cantone ha pure presenziato alla seconda conferenza delle regioni con poteri legislativi, che si è svolta a Liegi nel corso del mese di novembre. In tale circostanza al Cancelliere dello Stato, delegato del Consiglio di Stato, è stato richiesto di presentare una relazione sugli aspetti del federalismo e della democrazia diretta in Svizzera.

L'Assemblea annuale dell'ARE ha avuto luogo a Sopron in Ungheria il 29 e 30 novembre 2001. Alla stessa ha partecipato il Cancelliere dello Stato in rappresentanza del Consiglio di Stato.

Anche in questo organismo ampia discussione è stata dedicata all'allargamento dell'Unione Europea e alla futura New Governance. Oltre al Cantone Ticino erano presenti diversi Consiglieri di Stato di altri cantoni svizzeri.

Ricordiamo infine l'incontro svoltosi a Trento tra una delegazione ticinese ed una dell'Amministrazione della Provincia autonoma, che ha avuto lo scopo di illustrare i progetti in cantiere nell'ambito di Amministrazione 2000 a cui si sono interessati i dirigenti di questa regione insieme ad altri temi quali la formazione professionale, l'attività del Centro di legislazione e di quella del servizio stampa della Cancelleria dello Stato.

1.6 Consulenza giuridica del Consiglio di Stato

Lo scorso anno, il consulente giuridico aveva esplicitamente alluso nel proprio rendiconto alle vicende più significative che avevano toccato e per certi versi anche scosso il nostro Cantone nel corso del 2000 e che avevano comportato l'apertura di procedure di accertamento e di procedimenti disciplinari. Ora, sotto questo aspetto, il 2001 non è stato invero molto diverso: altre procedure sono state infatti avviate ed in parte almeno portate a termine con formali decisioni o con specifici rapporti all'attenzione del Consiglio di Stato.

Accanto a queste procedure, il consulente giuridico si è segnatamente occupato del risanamento fonico dei poligoni di tiro, alla luce delle esigenze di protezione dell'ambiente e di quelle della difesa nazionale, del trasferimento di concessioni per l'utilizzazione delle forze idriche, delle competenze del Governo cantonale nell'ambito della vigilanza sulla Banca dello Stato e sui suoi organi, del credito per l'espansione del progetto VEL (veicoli elettrici) a tutto il Cantone, della legge sull'esercizio della prostituzione, adottata dal Gran Consiglio il 25 giugno 2001, o ancora del ricorso interposto al Tribunale federale contro il decreto legislativo concernente l'aggregazione dei Comuni della Capriasca.

Nel corso del 2001, inoltre, sono stati portati a termine i lavori della commissione costituita dal Consiglio di Stato per preparare un avamprogetto di legge sulla pubblicità dei documenti amministrativi e sull'informazione del pubblico e sono stati avviati quelli del gruppo di lavoro interdipartimentale incaricato di stabilire un inventario delle attività potenzialmente a rischio di corruzione all'interno dell'amministrazione e di proporre eventuali misure correttive e di prevenzione: i lavori di questo gruppo - dopo una prima raccolta di documentazione ed alcune audizioni - sono stati peraltro sospesi in attesa del rapporto della speciale commissione d'inchiesta amministrativa per il caso Cuomo, costituita dal Consiglio di Stato nell'agosto del 2000. Infine, il consulente giuridico è pure stato chiamato a far

parte del gruppo di esperti che ha il compito di accompagnare e verificare l'elaborazione del capitolato di concorso per il nuovo impianto cantonale di termodistruzione dei rifiuti, di procedere alla raccolta delle offerte, di effettuare l'analisi e la selezione delle stesse e di formulare poi la proposta finale all'attenzione del Consiglio di Stato.

Da ultimo, va ancora segnalata - come negli anni passati - la partecipazione del consulente giuridico alle udienze della commissione conciliativa per il personale dello Stato, istituita dalla LORD, e alle riunioni del gruppo giuridico del comitato della Cassa pensioni dei dipendenti dello Stato. Anche nel 2001, infine, il consulente giuridico si è occupato degli esami di abilitazione alla carica di segretario comunale, di cui presiede la relativa commissione.

1.7 **Consulenza per la condizione femminile**

La consulenza e l'informazione a persone e servizi delle amministrazioni pubbliche, associazioni, scuole e media sono di importanza fondamentale e rimangono una priorità assoluta nell'attività della consulente. A tale scopo viene divulgato materiale informativo "Difficoltà coniugali", "Agenda dei servizi utili alle donne e alla famiglia", "Violenza nella coppia ... che fare?".

La consulente ha partecipato come relatrice a corsi e conferenze pubbliche su tematiche quale il gender mainstreaming, donna, famiglia e lavoro, le molestie psicologiche sul posto di lavoro. Ha partecipato ad alcune consultazioni federali in particolare quelle concernenti la modifica del codice penale (atti di violenza su donne, e sessuali su un coniuge) e la revisione del codice delle obbligazioni (congedo maternità), presiede il gruppo di lavoro incaricato di elaborare un concetto di prevenzione e intervento in materia di molestie sessuali e psicologiche sul lavoro nell'amministrazione cantonale, e partecipa al programma di promozione delle pari opportunità dell'Università della Svizzera italiana.

Nel quadro della legge federale sulla parità dei sessi la Confederazione accorda aiuti finanziari a istituzioni pubbliche e private che organizzano programmi per il promuovimento della parità fra donna e uomo nella vita professionale. La consulente partecipa a un progetto di promozione della giurisprudenza sulla legge sulla parità su web, e inoltre informa, consiglia e sostiene le istituzioni che fanno capo a queste sovvenzioni, grazie alle quali diversi progetti hanno potuto essere realizzati nel nostro Cantone.

Parte dell'attività della consulente è stata, e sarà, dedicata all'attuazione a livello cantonale dei progetti realizzati nell'ambito di 16+ un progetto della Conferenza Svizzera delle delegate alla parità nell'ambito del Decreto federale sui posti di tirocinio.

La consulente ha collaborato attivamente con la Federazione ticinese delle Società femminili ai lavori di preparazione per la realizzazione di un archivio delle donne ticinesi.

1.8 **Servizio dei ricorsi del Consiglio di Stato**

A questo Servizio sono affidati l'esame, l'istruttoria e l'elaborazione di progetti di decisioni governative riguardanti tutti i settori del diritto amministrativo nei quali il Consiglio di Stato funge da Autorità di ricorso, giusta la vigente legge di procedura per le cause amministrative, ed ai sensi del DE del 25.3.1992, RL 2.4.1.10.

Durante il 2001 sono stati registrati in entrata 2.091 nuovi ricorsi, mentre il numero complessivo dei gravami risolti nel corso dell'anno ammonta a 2.469, con dei tempi di evasione di poco superiori a 1,5 mesi per oltre l'80% dei casi trattati. **T**

1.8.1 Ricorsi

La suddivisione per materia dei 2.091 ricorsi annotati in arrivo porta ai seguenti risultati:

549 diretti contro decisioni adottate dai Municipi nella procedura di rilascio delle licenze edilizie e nel settore della polizia edile o avverso prese di posizione rese dal Dipartimento del territorio con riferimento avantutto alla legislazione federale e cantonale sulla pianificazione del territorio ed alla protezione dell'ambiente;

459 interessanti l'operato degli Enti pubblici locali (Comune, Patriziato, Consorzio, Parrocchia) nell'ambito dell'applicazione delle rispettive leggi organiche e della relativa regolamentazione autonoma;

285 contro decisioni dell'Amministrazione cantonale in materia scolastica, sanitaria, di appalti, sussidi, tasse e contributi, ecc.;

589 riguardanti decisioni della Sezione dei Permessi e dell'Immigrazione (SPI) e dell'Ufficio della manodopera estera in tema di permessi di lavoro, di domicilio e di dimora;

209 concernenti misure amministrative nell'ambito dell'applicazione della Legge federale sulla circolazione stradale (ammonimenti e revoche di licenze di condurre).

Dai dati sopraccitati si possono trarre le seguenti conclusioni:

- le tematiche della SPI e dell'Ufficio manodopera estera hanno rappresentato anche per il 2001 la più grossa fonte di contenzioso nel nostro cantone;
- il ricorso edilizio rappresenta sempre e comunque la seconda fonte di gravami in Ticino.
- l'aumento avuto nel 2000 per ciò che concerne i ricorsi contro decisioni degli enti locali si è stabilizzato, mantenendo però un numero elevato di incarti soprattutto in materia di decisioni prese dai legislativi;
- vi è una conferma della stagnazione dei ricorsi contro decisioni dell'amministrazione cantonale, già registrata nel 2000.

1.8.2 Decisioni

Nel corso del 2001 sono state proposte ed adottate 1.708 risoluzioni governative. Il numero complessivo dei ricorsi evasi risulta pure quest'anno tuttavia superiore e si cifra in 2.469 unità sia perché parecchi, per identità di oggetto ed economia di giudizio, sono stati congiunti per l'istruttoria, sia perché un gran numero di gravami ha potuto essere trattato direttamente dal Servizio dei Ricorsi.

In effetti sulla base della delega di competenze e, grazie all'intervento dei giuristi di questo Servizio, in occasione di innumerevoli udienze e sopralluoghi, ben 733 incarti sono stati stralciati dai ruoli, contribuendo fattivamente a diminuire la pressione ricorsuale sull'apparato giudiziario, notoriamente oberato di cause pendenti.

1.8.3 Appellazioni

A questo punto va menzionato che al Tribunale cantonale amministrativo sono state insinuate solamente 335 appellazioni (pari unicamente al 13,5% ca. delle decisioni prolate) contro decisioni governative adottate su proposta del Servizio, che hanno portato comunque ad una conferma in ragione di oltre l'85% delle decisioni impugnate.

35 i ricorsi presentati direttamente al Tribunale federale.

A tali appellazioni hanno corrisposto altrettante (390) risoluzioni governative responsive preparate dal Servizio dei Ricorsi.

Tale ulteriore impegno ha aumentato l'entità dell'attività del medesimo portando a 2.098 il totale delle risoluzioni portate dallo stesso in CdS.

1.8.4 Particolarità

- Pur non avendo registrato alcun aumento di personale e tenuto conto del fatto che dal giugno 1999 non si fa più capo ad alcun giurista esterno, il Servizio dei ricorsi ha saputo far fronte agli impegni, concludendo con un bilancio positivo (+378) grazie al notevole aumento di incarti evasi (310 complessivamente).
- L'anno 2001 ha registrato pure l'affinamento del sistema AGITI che consente una gestione completamente informatizzata degli incarti, permettendo così una migliore prestazione all'utenza nell'ambito della segreteria del Servizio dei ricorsi che ha a disposizione, tramite supporto informatico, tutti i dati necessari onde poter garantire una sollecita evasione degli incarti.
- La pausa estiva, derivante dalla ferie giudiziarie, ha permesso al Servizio dei ricorsi di dedicarsi alla verifica e all'evasione di tutta una serie di incarti che erano rimasti sospesi, permettendo così di diminuire il numero dei ricorsi pendenti di oltre 200 unità e riducendo quello dei sospesi dal 1984 ad oggi a nemmeno un centinaio.
- A far tempo dal 1. maggio del 2001 la competenza a dirimere ricorsi in materia di appalti pubblici è passata completamente al Tribunale Amministrativo. Nonostante ciò la pressione sul Servizio dei ricorsi è rimasta più che costante, ritenuto che globalmente tale campo del contenzioso cantonale rappresenta unicamente circa il 3% del volume globale annuale dei ricorsi trattati del nostro servizio.
- Anche nel 2001 il Servizio dei ricorsi ha poi contribuito a formare nuovi giuristi nell'ambito dei compiti di alunno giudiziario che gli sono attribuiti. Tale gravoso compito ha però dato la possibilità a molti giovani praticanti di entrare in diretto contatto con la complessa realtà del diritto amministrativo, offrendo loro la facoltà di confrontarsi in un campo giuridico di sempre crescente importanza.
- Al risultato finale già di per sé positivo (+378) devono inoltre essere aggiunti ulteriori 90 incarti stralciati dai ruoli. Questi ultimi derivano da vecchie pratiche sospese prima del 1989 e che non erano state riprese nel sistema informatico al momento della sua piena introduzione avvenuta proprio in tale anno.
- Da ultimo occorre rilevare come il volume di risoluzioni portate dal Servizio dei ricorsi in CdS corrisponde ca. al 35% di tutte le risoluzioni governative prese dal CdS in un anno.

1.9 Delegato e segreteria per i rapporti con la Confederazione ed i Cantoni

Il 2001 ha rappresentato il primo anno completo di attività del delegato, la cui funzione venne istituita nell'agosto dell'anno precedente.

Inizialmente si è più specificatamente occupato di coadiuvare la Direzione operativa incaricata di predisporre le manifestazioni collaterali della Sessione primaverile delle Camere federali in Ticino, e ha rappresentato il Cantone nel gruppo di esperti federali per l'elaborazione dell'Ordinanza d'esecuzione della legge federale sui lavoratori distaccati in Svizzera; essa sarà operativa nel 2002 con l'entrata in vigore degli accordi bilaterali.

A fine aprile ha consegnato al Governo il rapporto della "Task force posti federali" da lui presieduta. Il documento, dopo aver descritto la situazione attuale quanto all'occupazione di italofoeni nell'Amministrazione federale e quanto ai posti di lavoro della Confederazione in Ticino, mette in evidenza le possibili evoluzioni e indica alcune opportunità e proposte di intervento. Sulla base del rapporto, il Governo ha designato il delegato quale punto di riferimento nell'Amministrazione cantonale per le attività in relazione con il problema dei posti federali. In particolare per quanto concerne la presenza di ticinesi e di

italofoni a Berna, dovrà essere impostata una strategia che permetta, a medio termine, una maggiore presenza di ticinesi tra i quadri dirigenti dell'Amministrazione federale e delle ex-aziende della Confederazione.

Ha seguito per conto del Governo il problema della benzina scontata nella zona di confine italiana, tenendo i contatti con l'Ufficio federale dell'integrazione e informando regolarmente anche la Deputazione. Ha collaborato con i Dipartimenti competenti per la realizzazione del dossier per la candidatura del Ticino quale sede permanente del Segretariato della Convenzione delle Alpi e per il problema della sede in Ticino di un nuovo tribunale federale di 1^a istanza.

Ha partecipato alle riunioni trimestrali tra Deputazione ticinese alle Camere federali e Governo, alle riunioni interne della Deputazione e ai vari incontri della Deputazione con Autorità, Associazioni, Enti, ecc. Nel 2001 si ricordano in particolare gli incontri, in momenti diversi, con i Consiglieri federali Leuenberger e Metzler, con il SECO, con la Direzione Swisscom in Ticino, con i media di Palazzo federale e cantonali, con le autorità comunali di Airolo, con i funzionari federali italofoeni, con la ProTicino.

Dalla primavera è pure attivo il sito internet della Deputazione (www.ti.ch/deputazione) unitamente all'indirizzo e-mail (deputazione@ti.ch).

Dal punto di vista amministrativo, la segreteria del delegato ha assicurato uno scambio regolare di informazione tra Governo e Deputazione sui temi di comune interesse e in particolare sulle procedure di consultazione federali.

1.9.1 Programmi Interreg III 2000-2006

Con decisione del 28 aprile 2000, la Commissione della Comunità Europea ha dato avvio al Programma Interreg III stabilendo gli orientamenti riguardanti la cooperazione transeuropea con l'obiettivo di evitare che i confini nazionali ostacolino lo sviluppo equilibrato e l'integrazione del territorio europeo. La Confederazione ha aderito al Programma, stanziando un contributo di fr. 39,0 milioni a favore dei promotori svizzeri di progetti di cooperazione nei tre ambiti della collaborazione, ossia:

- Sezione A: cooperazione transfrontaliera
- Sezione B: cooperazione transnazionale
- Sezione C: cooperazione interregionale

Il 12 settembre 2001 la Commissione ha approvato il Programma Interreg III **sezione A** Italia-Svizzera (che coinvolge, sul versante Svizzero, i cantoni Vallese, Grigioni e Ticino e in Italia le Regioni Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e la Provincia Autonoma di Bolzano); il 16 novembre 2001 il Comitato di Sorveglianza (che comprende i rappresentanti politici delle Amministrazioni citate) ha adottato il Complemento di programmazione. Successivamente sono state redatte la modulistica e le direttive per la presentazione dei progetti a partire dall'inizio del 2002. Il Programma diventerà quindi operativo con le prime settimane del 2002.

Dell'importo stanziato dalla Confederazione, il Ticino può attendersi di vedersi attribuiti circa fr. 3,0 milioni; questi dovrebbero permettere la realizzazione di una trentina di progetti transfrontalieri.

Per quanto concerne la cooperazione transnazionale (**sezione B**), il Ticino ha aderito allo Spazio alpino, e avrà a disposizione circa fr. 110.000.-- sul credito federale. Questo Programma è stato approvato dalla Commissione il 19 dicembre 2001; la documentazione operativa è in fase di elaborazione.

La cooperazione interregionale (**sezione C**) verrà invece consolidata soltanto nel 2002; essa prevede la suddivisione dell'Europa in quattro spazi amministrativi e la conseguente predisposizione di quattro programmi operativi.

1.10 Ufficio del governo elettronico "e-gov"

Costituzione Ufficio e-gov

Nel luglio 2001 il Consiglio di Stato ha deciso la costituzione del nuovo Ufficio di gestione del Governo elettronico (e-gov) nella Cancelleria dello Stato, competente per il coordinamento centrale e la definizione di impostazione di Internet (ti.ch), Intranet (intranet.ti.ch), Extranet e dei problemi generali legati al concetto di Governo elettronico.

Internet

L'ufficio e-Gov ha ripreso e sviluppato il lavoro già fino ad allora gestito dalla Cancelleria dello Stato sia autonomamente sia nel contesto dei progetti Internet/Intranet di Amministrazione 2000. E' stata in particolare definita l'impostazione strategica dello sviluppo e dell'aggiornamento del sito. Grande attenzione ed energia sono poi state investite nella creazione di un'organizzazione e di una struttura di gestione Internet/Intranet nell'Amministrazione cantonale e sulla formazione generale dei collaboratori. Su proposta del Cancelliere dello Stato, il Consiglio di Stato ha adottato il principio che prevede la presenza di un responsabile di rete (webmaster) per ogni Dipartimento (5), che a sua volta fa capo a operatrici e operatori web inseriti nelle singole unità amministrative, coordinati centralmente nel loro lavoro di gestione del sito, dall'ufficio e-gov con la consulenza tecnica del Centro Sistemi Informativi (CSI). Si è poi proceduto con il miglioramento dei motori di ricerca (DB temi e uffici), con l'ampliamento dei supporti al Parlamento, la costruzione e quindi la realizzazione di un sistema di guida nel contesto delle procedure amministrative, la definizione di indirizzi di particolare semplicità in riferimento alle unità amministrative, ecc.. Il tutto in un contesto di realizzazione del concetto classico di e-government dell'Amministrazione cantonale.

Intranet

Nel mese di luglio, da parte dell'ufficio, è stata terminata l'ideazione e la costruzione della struttura di intranet per tutta l'Amministrazione cantonale. E' quindi stato aperto il portale intranet.ti.ch. La sua gestione avviene con le stesse modalità adottate per Internet. Questo facilita molto i rapporti e il protocollo di lavoro, rendendola funzionale ed efficace.

Extranet

Con i suoi rappresentanti, l'ufficio partecipa attivamente alla costruzione del sito federale al progetto di Sportello virtuale centrale (ch.ch) e ai lavori federali nel contesto dell'e-voting. Per tutti i Comuni ticinesi è stata preparata dall'ufficio, aperta e gestita a disposizione del pubblico, la piattaforma internet (mini-hosting) che ospita le pagine di informazioni principali di tutti i Comuni ticinesi. Questa piattaforma ha avuto un grosso successo e questo "modulo" verrà verosimilmente adottato per gestire altre situazioni particolari.

1.11 Amministrazione 2000

Il libro di Spencer Johnson "*Chi ha spostato il mio formaggio*", presentato sul Periodico A2000 del marzo 2001, ha ottenuto numerosi riscontri positivi. Uno fra tutti quello giunto da un collaboratore del Dipartimento del Territorio, il quale segnalava i rischi del non cambiamento: *negli anni '70, quando a livello federale venne varata la legislazione relativa alla pianificazione del territorio, il Cantone Ticino restò inadempiente, questo ebbe come conseguenza il fatto che funzionari federali arrivarono in Ticino, si installarono presso il Teatro Sociale di Bellinzona, e cominciarono a "pianificare" il territorio ticinese.*

¹ Spencer Johnson, 1999, "Chi ha spostato il mio formaggio?", Sperling & Kupfer Editori

Questo passaggio è molto significativo, poiché evidenzia come il cambiamento non è poi così automatico, anzi, a dire il vero nessun cambiamento lo è. Sono eccezioni le persone che si alzano il mattino dicendo "oggi cambio modo di lavorare". Il più delle volte il cambiamento è dovuto a sollecitazioni esterne, che possono essere evidenziate da nuovi indirizzi federali, richieste dei cittadini o del Parlamento, nuovi orientamenti economici, sociali e tecnologici.

Indipendentemente dalla ragione, l'essenziale è essere pronti e disposti al cambiamento, meglio ancora se animati da uno spirito critico utile a far comprendere le particolarità del settore o della regione nella quale si vuole operare.

Questo lo spirito che ha caratterizzato anche questo secondo anno d'A2000. Un periodo giudicato dalla Commissione Speciale A2000 "tecnicamente abbastanza buono"² che:

- ha creato l'infrastruttura utile per affrontare il cambiamento tecnologico al quale come dipendenti dello Stato e privati cittadini siamo oggi confrontati;
- sta preparando l'Amministrazione Cantonale ad entrare, o meglio, posizionarsi in modo più marcato nell'era digitale, nell'era del governo elettronico (*eTicino*). Forse oggi questa frase fa sorridere, come nel 1984 (quando nessuno ancora disponeva di un telefonino ed Internet era in fasce) alcuni sorridevano se gli avessero assicurato che alla fine di giugno 2000 il 68%³ della popolazione svizzera si avvaleva della telefonia mobile oppure che, alla stessa data, più del 45%⁴ della popolazione svizzera aveva un accesso privato o professionale ad Internet.

Il tutto dovrà essere condotto con molto pragmatismo evitando agitazioni e mode del momento, anche questo è lo spirito che ha caratterizzato e caratterizzerà A2000.

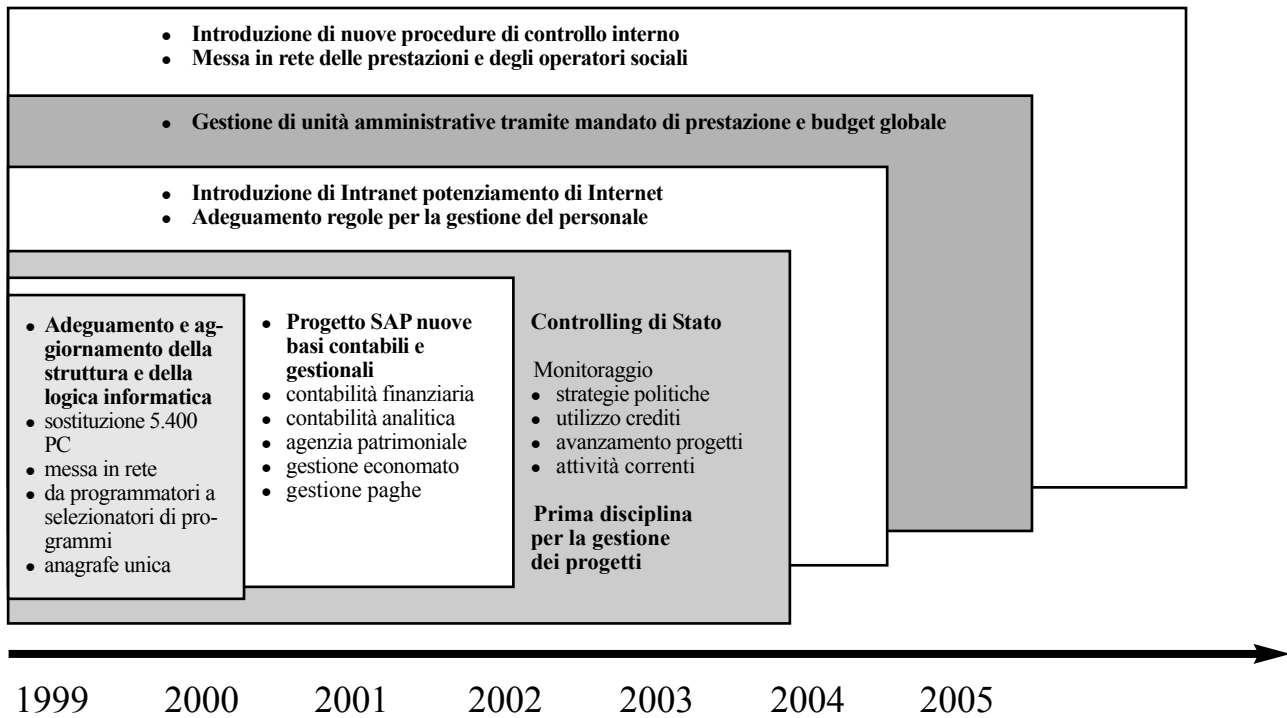
La direzione è tracciata, ma i tempi tecnici devono essere ponderati conoscendo la realtà nella quale vogliamo operare, valutando le esperienze di chi è partito prima di noi. Dire che il 45% della popolazione svizzera ha accesso ad Internet cosa vuol dire? Che 3 milioni di cittadini sono pronti a dialogare con l'Amministrazione unicamente elettronicamente? Se questo è vero dovremo prevedere, almeno in una fase transitoria, due modalità di dialogo: quella classica (contatto umano, posta, fax, telefono, ecc.) alla quale ogni cittadino avrà sempre diritto, e quella digitale (governo elettronico). Queste due modalità potranno essere gestite dalla stessa persona? Il contatto elettronico seguirà le stesse regole di quello umano o cartaceo, oppure si spingerà oltre offrendo al cittadino quella disinvoltura di comunicazione alla quale siamo tutti abituati con l'e-mail? E se questa eventualità si realizzasse non vi sarebbe il rischio di scavalcare le regole gerarchiche e democratiche? Come detto la direzione è tracciata, ma molti sono gli interrogativi ai quali si deve rispondere prima di affrontarla.

Quanto raggiunto in questi primi due anni di riforma non rappresenta che un primo passo, in alcuni campi ancora insicuro e possibile d'errori ed inefficienze. Il raggiungimento della così detta "velocità di crociera" sarà pure tributario della collaborazione e della comprensione di tutta l'Amministrazione Cantonale. L'impegno dei responsabili dei progetti e dei collaboratori, che a gruppi vengono formati sui nuovi strumenti di lavoro, è un buon auspicio per il raggiungimento dei prossimi traguardi.

² Si legga il secondo rapporto della Commissione Speciale A2000, sito www.ti.ch/A2000.

³ Consiglio Federale, "Pacchetto di misure Swisscom SA/Posta", Rapporto esplicativo, parte A: Swisscom, gennaio 2001, p. 8.

⁴ Cancelleria Federale e UFCOM, "Sportello virtuale: la via elettronica verso Amministrazione, Parlamento e Tribunale", settembre 2000, p. 12.



Prima di iniziare l'analisi di dettaglio osserviamo, grazie ad uno schema, lo stato dei lavori del progetto A2000:

Com'è evidenziato dallo schema il tutto è da intendere come uno sviluppo parallelo:

- In una prima fase sono stati sostituiti oltre 5000 PC (scuole e Polizia Cantonale incluse) e si è proceduto alla loro messa in rete. Parallelamente il Centro Sistemi Informativi da produttore di programmi diventava "consulente e ricercatore" della soluzione migliore già presente sul mercato.
- Seguiva poi la sostituzione degli strumenti contabili e lo sviluppo di strumenti di gestione di logistica ed economato. Il tutto sul programma SAP. Questo punto terminerà con il 1° gennaio 2003 quando la gestione paghe diverrà produttiva pure su SAP.
- Migliorata l'informatica pure il progetto Controlling inizia ad offrire i primi prodotti (fine 2001). Il progetto Appalti/Gestione Progetto/Costruzione introduce nuove discipline (sia per la Sezione Logistica, sia per il committente) nella gestione dei progetti edili.
- La comunicazione ha un nuovo canale sia verso il cittadino (Internet) sia verso il collaboratore (Intranet).
- GRU 2000, oltre agli aspetti tecnici (SAP), sviluppa ed adegua nuove regole per la gestione del personale (l'attuale Messaggio offre un'ampia panoramica).

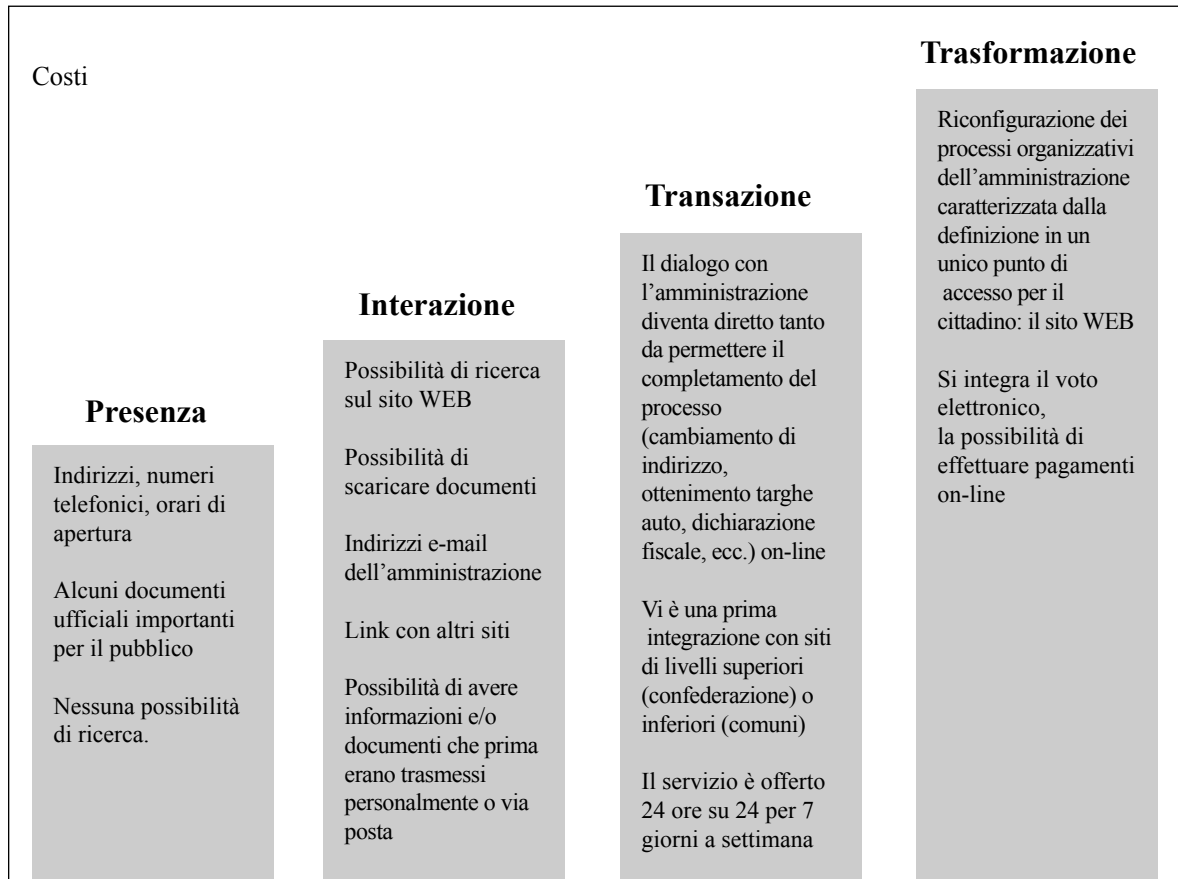
In qualche linea quanto è stato realizzato nel corso del 2001 limitatamente ad alcuni progetti, alla formazione e al coinvolgimento dell'Amministrazione Cantonale nei risultati dei progetti (per il dettaglio si rinvia al sito www.ti.ch/A2000):

- *Automazione processi centrali e riorganizzazione della contabilità* (introduzione del programma informatico SAP utile per avere in uno stesso punto tutte le informazioni relative a finanze, logistica e risorse umane. Informazioni aggiornate in tempo reale). Con il primo gennaio 2002 oltre alle componenti finanziarie (produttive dal 1.1.2001), anche quelle legate alla logistica saranno progressivamente aperte all'utenza. In cosa consiste? Con un semplice esempio, l'ufficio che desidera comandare del materiale lo potrà fare via Internet. Questo implicherà, al momento in cui il collaboratore digitalizzerà la comanda

di materiale, una verifica automatica della disponibilità finanziaria dell'ufficio, se questa esiste il programma procede alla verifica del materiale in stock e se del caso a segnalare al responsabile la necessità di procedere alla comanda. La comanda verrà effettuata raggiunti determinati quantitativi.

- *Centro Sistemi Informativi*. Riforma delle competenze informatiche e informative proprie all'Amministrazione Cantonale. Tra le importanti trasformazioni vi è da annoverare: il passaggio da produttori di programmi informatici a "consulenti" capaci di ricercare il programma migliore sul mercato e la sostituzione di tutto il "parco macchine" informatico. La sostituzione ha interessato, in tre anni, più di 5.000 PC i quali sono stati collegati alla rete informatica cantonale. Questo collegamento permette oggi di aggiornare "on line" i programmi dei diversi PC e, ad esempio, sempre garantire il programma anti-virus più recente. A titolo di paragone è utile valutare che l'UBS SA conta poco più di 3.000 PC. Il Centro Sistemi Informativi sta oggi attivandosi verso lo sviluppo interno delle competenze richieste dai nuovi programmi e dalla nuova tipologia di servizio. Questo al fine di contenere le spese per la consulenza e garantire la giusta sicurezza alla struttura informatica dell'Amministrazione Cantonale.
- *Autonomia e contrattualizzazione*. Per questo titolo ci si può riferire al Messaggio 5167 attualmente sui banchi del Gran Consiglio.
- *Controlling di Stato*. Questo progetto ha portato allo sviluppo di tre diversi strumenti di lavoro, i quali rappresentano oggi "l'offerta" del *centro di competenza controlling* che progressivamente entra a far parte dello strumentario a disposizione di ogni unità amministrativa:
 - Il *monitoraggio dei progetti propri ad un'unità amministrativa* (dipartimento/divisione/sezione/ufficio). Definito credito, tempo e risorse umane lo strumento permette il seguito dei diversi progetti e di informare in tempo reale e via PC il diretto superiore o chi di dovere.
 - Quanto viene definito *Controlling strategico* ossia il monitoraggio quotidiano dell'attività delle unità amministrative. Qui non si parla più di progetti, ma di attività corrente il quale monitoraggio è garantito grazie a specifici indicatori.
 - Quanto viene definito *Controlling operativo* ossia il monitoraggio delle entrate e delle uscite finanziarie proprie di un'unità amministrativa, come pure delle risorse umane (numero, assenze per tipologia, ecc.). Lo strumento integra nei suoi dati alcuni elementi tratti dalla contabilità analitica sviluppata in altri progetti.
- *Ispettorato*. Il progetto, oltre che a garantire e a migliorare il servizio attualmente svolto, integrerà tra le sue competenze quella d'ispettorato dell'informatica con l'obiettivo di confermare il giusto funzionamento dei programmi informatici attivi presso l'Amministrazione Cantonale.
- *Agenzia patrimoniale*. La Sezione Logistica ha proceduto ad una riorganizzazione interna disciplinando le sue competenze e quelle dell'utente. La riorganizzazione dettagliata, pubblicata sul periodico A2000 e visibile sul sito www.ti.ch/A2000, ha portato alla creazione delle aree "Gestione", "Programmazione", "Tecnica" suddivisa in "Costruzione" e "Manutenzione".
- *Centrale approvvigionamento*. Dal punto di vista tecnico ed organizzativo il progetto si avvia alla conclusione. Il programma informatico è pronto e funzionante. La riorganizzazione di prodotti e fornitori è stata eseguita producendo risparmi non indifferenti.
- *Internet/Intranet*. Senza entrare nei dettagli di questo progetto (i quali sviluppi sono visibili sul sito www.ti.ch) è utile precisare che quanto sviluppato rappresenta più un punto di partenza che un punto d'arrivo vista la rivoluzione che il settore sta conoscendo. Uno schema può rendere più evidente il discorso. Oggi il Cantone Ticino si trova tra la fase di "Presenza" e quella di "Interazione", una posizione di riguardo se confrontata ad altre amministrazioni pubbliche. L'offerta attuale è già una potenziale fonte di risparmio (pen-

siamo alla possibilità di ottenere informazioni (come si deve procedere per rinnovare una targa? Quali gli orari d'apertura dell'ufficio?) senza dover chiamare l'impiegato competente). Il potenziale diverrà reale unicamente quando il cittadino utilizzerà in modo preponderante questo nuovo strumento di comunicazione. La tecnica attuale permette già d'andare oltre entrando nella fase "Transazione". Dal mio computer di casa non solo ottengo informazioni sul modo di procedere e gli orari d'apertura, ma pure effettuo tutte le operazioni (dichiarazione fiscale, cambiamento d'indirizzo, richiesta sussidi, ecc.). Sarà la via da seguire? In quali termini e tempi? Quali le conseguenze organizzative per l'Amministrazione Cantonale? Quali le richieste del cittadino in questo senso? Sono tutte domande alle quali si dovrà rispondere prima di intraprendere il passaggio dall'"Interazione" alla "Transazione". A titolo orientativo la Confederazione si è posta come data ultima per la "Transizione" il 2010-2012.



- *Gestione risorse umane.* Al momento della stesura di questo documento (inizio febbraio 2002) la direzione di progetto ed il Consiglio di Stato stanno definendo i dettagli relativi alla nuova scala stipendi e modalità di remunerazione. Il tutto dovrebbe trovare posto nel messaggio che si vuole trasmettere nei prossimi mesi al Parlamento.

Il gruppo di progetti elencati, come del resto gli altri progetti A2000 che troveranno spazio nei rapporti dei dipartimenti, ha come obiettivo principale quello di **creare una nuova cultura amministrativa "stimolata" da riconoscimenti e nuovi strumenti di lavoro.**

A2000 poteva seguire due vie:

1. definire la strategia di riforma, intervenire sulla cultura aziendale, sostituire gli strumenti ed i metodi di lavoro;
2. definire la strategia di riforma, sostituire gli strumenti ed i metodi di lavoro, intervenire sulla cultura aziendale.

Definita la strategia da parte di Consiglio di Stato e Parlamento, la via scelta è stata *la seconda*, la più semplice diranno alcuni, ma sicuramente quella che garantisce visibilità al cambiamento nel corto termine (2-3 anni).

Sostituiti gli strumenti ed i metodi di lavoro, si tratta ora d'intervenire sulla cultura aziendale formando i collaboratori, riconoscendo i più meritevoli, introducendo maggiore equità e soprattutto scegliendo i nuovi assunti in modo che abbraccino il meglio possibile quanto l'Amministrazione Cantonale è in grado di offrire.

Il potenziale introdotto dai progetti sopra citati è altissimo, si pensi:

- che tra qualche mese saremo il primo Cantone svizzero in grado di gestire sullo stesso sistema informatico SAP le componenti finanze, logistica, risorse umane;
- alle potenzialità dello strumento introdotto dal progetto *Controlling di Stato*;
- alle nuove procedure di lavoro dettate da *Gestione Progetto* che responsabilizzano e introducono un nuovo modo di lavorare per le unità amministrative che forniscono e richiedono nuovi edifici o ristrutturazioni;
- che non passa Messaggio in Parlamento senza che una voce deleghi al settore informatico parte del progetto.

Anche se i primi segnali sono incoraggianti un'Amministrazione moderna non s'identifica unicamente attraverso gli strumenti di lavoro di cui dispone. L'utilizzo degli stessi, i risparmi in denaro e tempo che sanno generare, la capacità relazionale che questi permettono di raggiungere, in una parola la professionalità dei propri collaboratori, sono elementi d'importanza ancora maggiore.

Si poteva sicuramente scegliere anche la *prima via*, che avrebbe condotto, dopo otto anni circa (esperienza della Confederazione recentemente riassunta dal Professor Norbert Thom, ordinario all'Università di Berna) e lunghi corsi di "gestione del cambiamento", ad un rinnovamento della cultura aziendale. A parte il fatto che la dimensione temporale non lo permetteva, vi era l'altissimo rischio di non dare nessuna visibilità alla riforma.

Oggi, come detto, gli strumenti funzionano, i corsi di formazione hanno già coinvolto più di 400 persone e l'Amministrazione Cantonale, seppur non senza difficoltà, sta facendo nascere in casa le competenze utili al mantenimento regolare di tutto quanto è stato introdotto.

Il progetto GRU 2000 nella sua parte "non tecnica", così inserito in tempi e modalità, vuole apportare ulteriori elementi affinché quanto realizzato fino ad oggi abbia il sostegno sufficiente per potersi sviluppare ed estendere alla maggior parte dell'Amministrazione Cantonale.