



## La gestione della qualità nel Comune ticinese

### Implementazione del «Manuale tipo SGQ»

### Incontro con i Municipi

S. Antonino, 4 luglio 2014  
Dipartimento delle istituzioni



## Relatori

- **Elio Genazzi**  
Capo Sezione degli enti locali, Dipartimento delle istituzioni (DI)
- **Fausto Rotanzi e Paolo Dova**  
Segretari comunali rispettivamente di Cevio e Acquarossa
- **Michele Cavalli**  
Responsabile SCEF - Organismo di certificazione per sistemi di gestione, Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS)
- **Paolo Crugnola**  
Docente e Responsabile didattico della formazione presso il Centro di formazione per gli Enti locali (CFEL), Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS)

## Indice

---

1. Il SGQ per i Comuni ed il Modello predisposto dal Cantone
2. L'esperienza nei Comuni "pilota"
3. Implementazione e certificazione del SGQ
4. L'accompagnamento ai Comuni

Domande e precisazioni

## 1. Il SGQ per i Comuni ed il Modello predisposto dal Cantone

---

### ○ Elio Genazzi

Capo della Sezione degli enti locali



## Perché un SGQ per i Comuni?

- ✓ **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)



## Un nuovo paradigma



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

la "**cultura della fiducia**"  
con la "**cultura della qualità**"

## 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
- Consulenti esterni

## 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 stimoli del Cantone

---

- ❑ **Divulgazione del Modello**
  - con incontri come quello odierno
- ❑ **Attivazione di ulteriori offerte formative (CFEL) per**
  - accompagnamento di processi d'implementazione del SGQ
  - integrando il SGQ nei vari corsi per politici ed funzionari comunali
- ❑ **Basi legali e tecniche a supporto**
  - Modifica della LOC
  - Regolamento per la certificazione del SGQ
  - Direttiva SEL

## Auspici

---

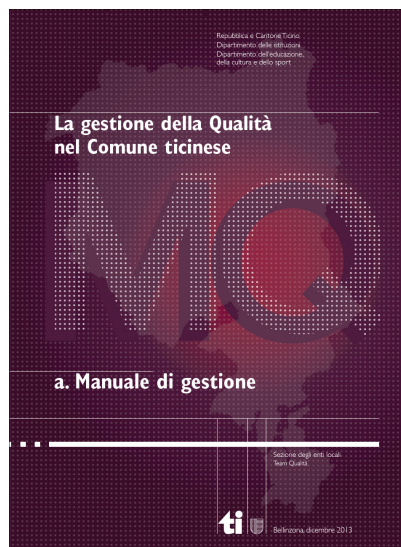
- ❑ Il Modello costituisce un importante strumento di gestione comunale
- ❑ La sua **applicazione non è obbligatoria**, ma per i Comuni che non si fossero già attivati, è questa l'occasione per riflettere sul come intendono nel futuro garantire la propria efficacia ed efficienza
- ❑ Il Comune moderno, di dimensioni normali, per rimanere al passo con i tempi, non potrà prescindere dal dotarsi di un SGQ
- ❑ Pur coscienti che si tratta di uno sforzo importante, il Dipartimento auspica che nel corso dei prossimi anni i Comuni di una certa dimensione abbiano a dotarsi di un SGQ

## Supporti del Cantone



Nel dicembre 2013 il Modello é stato tradotto in due “brochure”

## a. Manuale di gestione (1.a “brochure”)



### 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)

## b. Strumenti operativi di riferimento (2.a "brochure")



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

## 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
  - ✓ rinnovo periodico



## c. Basi legali e tecniche

Nel frattempo é stata elaborata una terza "brochure":



- ❑ Nuovo **art. 171b LOC** (introduce nella LOC il SGQ e la relativa certificazione cantonale)
- ❑ **Regolamento per la gestione della qualità nei Comuni**
- ❑ **Direttiva SEL per la certificazione cantonale dei Comuni**

**N.B.:** entrata in vigore prevista per **l'01.09.2014**

<http://www4.ti.ch/di/sel/comuni/strumenti-di-gestione-comunale/>

## Introduzione dei concetti nella LOC (art. 171b)

<b>Versione attuale</b>	<b>Nuova formulazione</b>
<p><i>Organo di controllo interno</i></p> <p>Riservate le competenze di legge, il regolamento comunale può prevedere un organo di controllo amministrativo interno, disciplinandone le modalità operative.</p>	<p><b><i>Sistema di gestione della qualità. Organo di controllo interno</i></b></p> <p><sup>1</sup> Il <b>Municipio</b> può dotare l'amministrazione di un <b>sistema di gestione della qualità, comprensivo di un sistema di controllo interno fondato sull'analisi dei rischi.</b></p> <p><sup>2</sup> <b>Esso può richiedere una certificazione cantonale del sistema di gestione della qualità. Il Consiglio di Stato ne stabilisce le modalità e le competenze.</b></p> <p><sup>3</sup> Riservate le competenze di legge, il regolamento comunale può <b>inoltre</b> prevedere un organo di controllo amministrativo interno, disciplinandone le modalità operative.</p>



## Regolamento per la gestione della qualità nei Comuni

### Contenuti:

- Stabilisce le condizioni per l'ottenimento del certificato di qualità cantonale
- Definisce il SGQ e ne indica gli obiettivi
- Conferisce alla SEL la competenza per l'elaborazione e l'aggiornamento della Direttiva tecnica
- Definisce:
  - le competenze dell'Ente di certificazione
  - la procedura di certificazione
  - le modalità di supervisione (nomina della Commissione di vigilanza)
  - i rimedi giuridici (reclami e ricorsi)

## 2. L'esperienza nei Comuni "pilota"

### ○ Fausto Rotanzi Segretario comunale, Cevio



### ○ Paolo Dova Segretario comunale, Acquarossa



### 3. Implementazione e certificazione

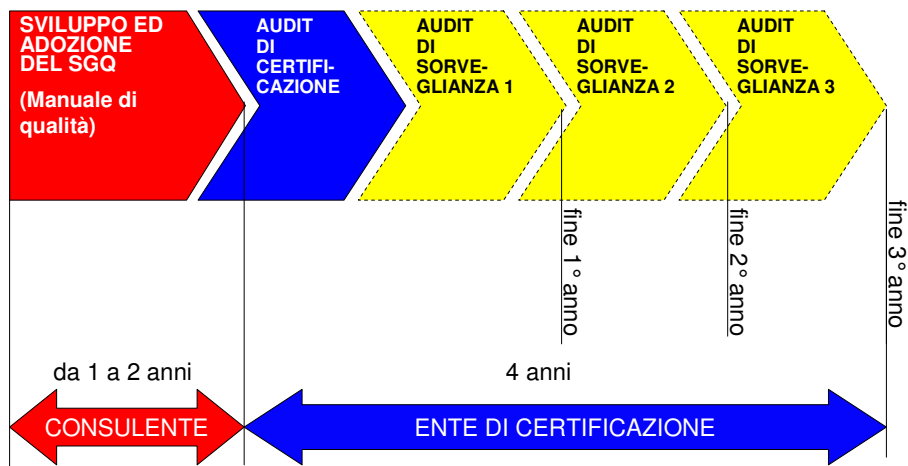
#### ○ Michele Cavalli

SCEF - Organismo di certificazione per sistemi di gestione (DECS)



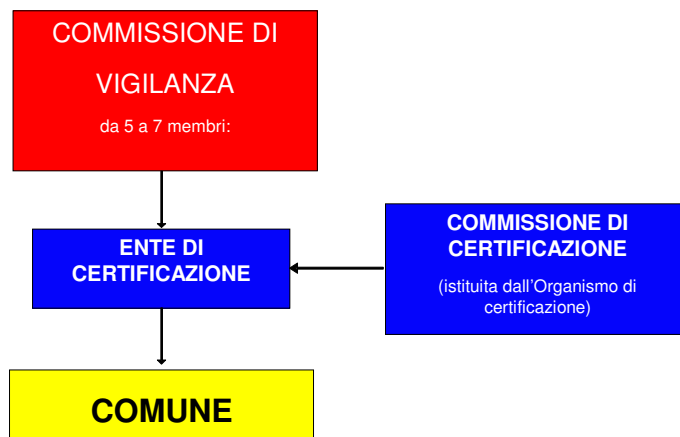
### 3. Implementazione e certificazione

#### Il Processo



### 3. Direttiva SEL per la qualità nei Comuni

## Certificazione



### 3. Direttiva SEL per la qualità nei Comuni

## Certificazione



## 4. L'accompagnamento ai Comuni

### ○ Paolo Crugnola

Centro di formazione per gli Enti locali (CFEL)



## 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Obiettivo

- Offrire un percorso di accompagnamento e di scambio di esperienze ai Comuni che intendono dotarsi di un SGQ

## A chi è rivolto

- Ai Comuni che intendono introdurre il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**

## Destinatari del percorso

- Responsabili di progetto designati dai Comuni
- Consulente del Comune
- Altri funzionari comunali

#### 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Accompagnano il percorso

www.ti.ch/cfel

Centro di formazione per gli enti locali

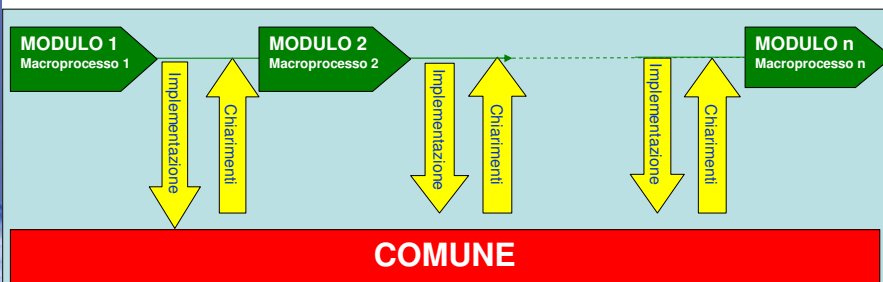
- Esperti di SGQ
- Rappresentanti della SEL
- Rappresentanti dei Comuni pilota

#### 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Struttura del percorso

www.ti.ch/cfel

Centro di formazione per gli enti locali



#### 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Programma (1)

Modulo 1 <b>Gli elementi di base del SGQ</b>	10 settembre 2014
Modulo 2 <b>Indirizzi e conduzione per la direzione del Comune</b> Macro processo 1 del Manuale	3 dicembre 2014
Modulo 3 <b>I processi dell'amministrazione</b> Macro processo 3 del Manuale	25 febbraio 2015
Modulo 4 <b>I processi nel campo dell'educazione e della cultura e nell'ambito della socialità</b> Macro processi 4 e 5 del Manuale	15 aprile 2015

#### 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Programma (2)

Modulo 5 <b>I processi nell'ambito dell'Ufficio tecnico</b> Macro processo 6 del Manuale	3 giugno 2015
Modulo 6 <b>I processi delle finanze</b> Macro processo 7 del Manuale	23 settembre 2015
Modulo 7 <b>SGQ, qualità e miglioramento continuo</b> Macro processo 2 del Manuale	2 dicembre 2015

## Informazioni generali

- Per avviare la formazione, è necessario che partecipino **almeno 4 Comuni**.
- Il gruppo sarà composto **al massimo da 6 Comuni**.
- Ogni comune può inviare alla formazione **fino a tre persone** (ad esempio, il capo progetto designato dal Municipio, il consulente ed uno/a collaboratore/trice che si occupa dello specifico settore).

## Costi

- La tassa d'iscrizione ammonta a Fr. 2'800.- per Comune per l'intero percorso.
- La tassa può essere versata in due rate.



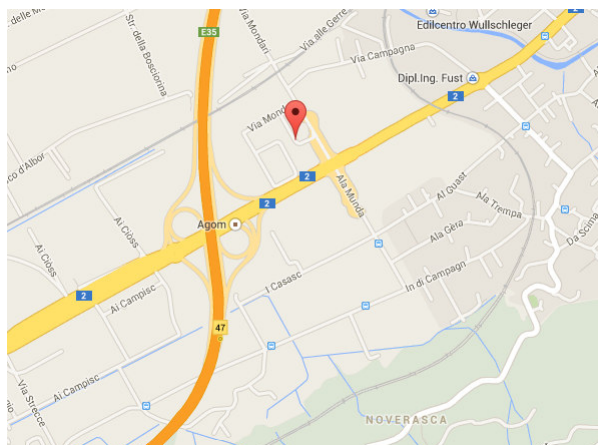
#### 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Come procedere da parte del Municipio

- Decisione Municipale di volersi dotare di un **SGQ**
- Designare un **capo progetto interno** (segretario o altro funzionario dirigente)
- Designare un **consulente esterno**
- **Iscriversi** al percorso di accompagnamento del CFEL
- Coinvolgere progressivamente nel progetto **il resto dell'Amministrazione**

#### 4. L'accompagnamento ai Comuni

### Luogo e orari



#### **CFEL**

Centro Monda 3  
CH-6528 Camorino  
telefono: 091 814 02 81  
fax: 091 814 02 89

#### **ORARI**

Dalle 9:00 alle 12:15  
*Oppure*  
Dalle 9:00 alle 17:00

## Termine d'iscrizione

www.ti.ch/cfel

Centro di formazione per gli enti locali

Le iscrizioni possono essere fatte via:

- email : [decs-fel@ti.ch](mailto:decs-fel@ti.ch)
- fax: 091 814 02 89

**Entro il 18 agosto 2014**

## Per informazioni

www.ti.ch/cfel

Centro di formazione per gli enti locali

**CFEL**  
Centro Monda 3  
CH-6528 Camorino

telefono: **091 814 02 81**  
fax: 091 814 02 89  
e-mail: **decs-fel@ti.ch**  
internet: [www.ti.ch/cfel](http://www.ti.ch/cfel) (programma  
dettagliato)

---

## Domande e precisazioni

