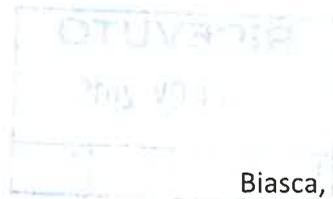




Gruppo Abiasca  
Gianni Totti  
e co-firmatari



Biasca, 7 novembre 2016

## MOZIONE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Gentili consigliere ed egregi consiglieri comunali,

la gestione di un Comune è divenuta negli anni sempre più complessa e le esigenze della cittadinanza sono sempre maggiori rispetto alla tempestività di risposta e alla trasparenza nella comunicazione; in tal senso sarebbe interessante per un Comune dotarsi di un sistema di gestione della qualità che espliciti e verifichi processi e flussi di comunicazione.

Tuttavia il Comune mantiene una logica diversa dalle altre aziende fornitrici di servizi: i sistemi di qualità più diffusi, improntati prioritariamente all'efficienza e alla produttività, sono probabilmente poco compatibili con il suo funzionamento.

La Sezione Enti Locali (SEL) ha di conseguenza introdotto un sistema di gestione della qualità nel Comune ticinese (SGQ), il cui intento è l'integrazione nella "cultura della fiducia" vigente di una "cultura della qualità" volta a:

- migliorare la qualità dei servizi offerti grazie al maggior controllo dei processi, alla definizione delle responsabilità e delle competenze,
- aumentare la trasparenza dell'amministrazione comunale,
- adattare rapidamente il servizio alle esigenze dell'utenza,
- snellire le pratiche correnti grazie all'ottimizzazione e alla razionalizzazione dei processi operativi.

Il progetto ha visto la partecipazione di quattro Comuni in una prima fase di sperimentazione (Acquarossa, Cevio, Morbio Inferiore, Vezia). Nella presentazione del sistema di gestione ai comuni svoltasi a Sementina il 12 dicembre 2013 sono riportate alcune dichiarazioni da parte dei partecipanti a questa prima esperienza:

- "Il SGQ costituisce un importante elemento di responsabilizzazione dei collaboratori".
- "L'introduzione del SGQ ha portato ad un significativo miglioramento delle procedure, garantendo il loro regolare adeguamento in caso di modifiche legislative".
- "È stata l'occasione per acquisire conoscenze e competenze specifiche per ogni singolo funzionario".

La SEL ha elaborato e pubblicato tre volumi di appoggio per le amministrazioni comunali<sup>1</sup>:

- a) Manuale di gestione
- b) Strumenti operativi di riferimento
- c) Basi legali e tecniche

<sup>1</sup> Questi documenti come gli altri citati nel testo sono consultabili e scaricabili dalla pagina <http://www4.ti.ch/di/sel/comuni/organizzazione-e-funzionamento/sistema-di-qualita/> [23.10.2016]

L'implementazione del SGQ prevede l'accompagnamento da parte di un consulente e verifiche regolari dei processi di lavoro:

“Per giungere all'adozione del sistema, comprendente l'adattamento del modello e la sua implementazione, sono idealmente necessari due anni. Dopo questo periodo il sistema può generalmente essere sottoposto dapprima a degli audit interni, che ne comprovano l'efficacia, e quindi a degli audit da parte di un ente esterno neutro e accreditato per conseguire la relativa certificazione”<sup>2</sup>.

Il Gran Consiglio ha approvato il 17.2.2014 una modifica della LOC e la conseguente entrata in vigore dal 1.9.2014 di un articolo specifico:

**LOC, art. 171 b**

**Sistema di gestione della qualità. Organo di controllo interno**

- 1 Il Municipio può dotare l'amministrazione di un sistema di gestione della qualità, comprensivo di un sistema di controllo interno fondato sull'analisi dei rischi.
- 2 Esso può richiedere una certificazione cantonale del sistema di gestione della qualità. Il Consiglio di Stato ne stabilisce le modalità e le competenze.
- 3 Riservate le competenze di legge, il regolamento comunale può inoltre prevedere un organo di controllo amministrativo interno, disciplinandone le modalità operative.

Di conseguenza i sottoscritti Consiglieri comunali, avvalendosi della facoltà concessa dalla Legge (art. 67 LOC, art. 24 Regolamento comunale), formulano mediante

**MOZIONE**

la seguente proposta di decisione al Consiglio comunale, in particolare l'inserimento di un nuovo articolo nel Regolamento organico comunale:

**Sistema di gestione della qualità**

- 1 Il Municipio implementa, in collaborazione con l'amministrazione comunale, un sistema di gestione della qualità, comprensivo di un sistema di controllo interno fondato sull'analisi dei rischi.
- 2 Il Municipio attua e mantiene le procedure necessarie per l'ottenimento e il mantenimento della certificazione cantonale del sistema di gestione della qualità.
- 3 Il Municipio può dotarsi di un organo di controllo amministrativo interno, disciplinandone le modalità operative.

Si propone che la mozione sia assegnata per la sua trattazione alla commissione delle petizioni.

Cordialmente.

Gianni Totti 

Isabella Faietti Zanni \_\_\_\_\_

Alice Capretti \_\_\_\_\_

Matteo Capretti \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> SEL (2013). La gestione della Qualità nel comune ticinese. Bellinzona: Dipartimento delle istituzioni, p. 17.