

Biasca 9 dicembre 2018

Rapporto della Commissione Petizioni per la Mozione Sistema di Gestione della Qualità.

Gentile signora Presidente,
Gentili signore ed egregi signori consiglieri comunali,

la mozione inoltrata il 7 novembre 2016 chiede l'inserimento di un nuovo articolo nel regolamento organico comunale volto all'adozione ed al mantenimento di un sistema di gestione della qualità (SGQ). Nel suo rapporto del 10 novembre 2017 il Municipio ha dato un preavviso sfavorevole alla mozione.

La commissione delle petizioni ha discusso la mozione nelle seguenti date: 28 agosto, 10 settembre, 19 novembre e 3 dicembre.

In data 26 novembre la commissione ha sentito riguardo alla mozione il Sindaco Loris Galbusera, che ringraziamo per la disponibilità e le esaurienti spiegazioni dateci.

Mentre in data 5 novembre si è tenuta una riunione fra le commissioni petizioni e gestione per discutere i messaggi di competenza comune, fra i quali la mozione SGQ.

1. Il Sistema di gestione della qualità per i Comuni ticinesi.

Le basi legali e tecniche del SGQ per i Comuni ticinesi sono date dai tre seguenti atti.

L'articolo 171 della Legge Organica Comunale

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.

Il regolamento (181.120) concernente la certificazione cantonale dei sistemi di gestione della qualità nei Comuni nel quale vengono definiti gli standard minimi di qualità, quali presupposti indispensabili all'introduzione di un SGQ nei Comuni ticinesi, rispettivamente le modalità per l'ottenimento ed il mantenimento nel tempo della relativa certificazione cantonale.

La Direttiva SEL che contiene le prerogative e i requisiti base per la realizzazione, secondo principi di qualità, e per la certificazione di un sistema di gestione dell'amministrazione comunale (Sistema di gestione per la qualità).

L'adozione di un SGQ permette ad un Comune di beneficiare di molti vantaggi, poiché si dispone di un eccellente strumento per offrire una prestazione di qualità. Ecco alcuni esempi di possibili vantaggi derivati dall'implementazione di un SGQ:

- migliorare la qualità dei servizi offerti grazie al maggior controllo dei processi, alla definizione delle responsabilità e delle competenze (miglior coordinamento interno);
- migliorare l'immagine dell'Amministrazione pubblica e coinvolgere maggiormente i collaboratori (il Sistema è portato a conoscenza dei collaboratori);
- aumentare la trasparenza (all'interno e all'esterno) dell'Amministrazione comunale;
- prevenire più efficacemente gli errori;
- adattare rapidamente il servizio alle esigenze dell'utenza (dato che il livello di soddisfazione viene sistematicamente monitorato);
- snellire le pratiche correnti, grazie all'ottimizzazione e razionalizzazione dei processi operativi (che di conseguenza hanno un effetto positivo sui conti).

2. La mozione SGQ

La mozione chiede 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.

3. Nel nostro Comune

L'Azienda acqua potabile ha già iniziato a dotarsi del sistema di gestione della qualità della Società Svizzera dell'industria del Gas e dell'Acqua (SSIGA) W12 (vedi pag. 36 preventivo 2019)

Il signor Michele Ferrari nell'ambito del normale percorso di perfezionamento professionale partecipa ad un corso sulla gestione della qualità.

4. Municipio

Il municipio motiva il suo preavviso negativo per poter "concentrare le proprie risorse prima di tutto nella promozione degli investimenti e nella revisione del ROD" e poi in un secondo tempo "valutare se adottare o meno un sistema riconosciuto di certificazione della qualità".

Incontro col Sindaco

Dall'incontro della commissione delle petizioni con il Sindaco è scaturito che il Municipio è favorevole all'adozione del SGQ ma preferirebbe aspettare di aver finito la revisione del ROD. Per quanto riguarda i punti in comune delle due attività il Sindaco ha spiegato (riferendo anche l'opinione del consulente per la revisione del ROD) che durante le fasi di lavoro della revisione ROD verranno già raccolte automaticamente molte informazioni utili all'allestimento del SGQ (raccolta informazioni per la successiva analisi dei processi SGQ). Ma non è fattibile per lo stesso consulente svolgere i due lavori contemporaneamente.

Il signor Michele Ferrari grazie al suo corso sarà di grande aiuto ai lavori per l'instaurazione e il mantenimento del SGQ, soprattutto nel suo servizio, ma il responsabile principale di una tale sistema dovrà rimanere il Segretario comunale.

5. Discussione della commissione

Per la Commissione è importante sottolineare che non si vuole denigrare l'operato dell'amministrazione comunale ma valorizzarlo attraverso la certificazione e dotare la stessa degli strumenti necessari ad affrontare le sfide del futuro. Mantenere e valorizzare il meglio e migliorare il resto. Non si tratta nemmeno di un sistema di controllo dell'operato ma di un miglioramento del servizio alle necessità dell'utenza.

Non dimentichiamo che un tale sistema quando viene mantenuto funzionante ed aggiornato è una garanzia per il funzionamento futuro dell'amministrazione anche se all'ora attuale non se ne dovessero vedere le necessità.

Nel trattare la mozione la commissione ha discusso molto sulle tempistiche e le procedure di applicazione dell'articolo proposto. Se da una parte non si voleva perdere tempo, e sfruttare per quanto possibile le sinergie con la revisione del ROD; dall'altra il timore è che nella prima fase la mole di lavoro per l'amministrazione sia così elevata da impedire la gestione corrente del Comune.

6. Raccomandazioni

La commissione include nel rapporto le seguenti raccomandazioni per l'applicazione del cpv. 1 del nuovo articolo proposto dalla mozione.

- ❖ Avvalersi di un consulente esterno competente, per raggiungere gli obiettivi e non caricare ulteriormente l'amministrazione che sarà peraltro già coinvolta per l'elaborazione dei processi e degli strumenti operativi.
- ❖ Iniziare da un servizio (ad es. quello finanziario che è quello con le maggiori interazioni con gli altri) e poi proseguire a tappe negli altri servizi.
- ❖ Attendere la fase finale della revisione del ROD prima di iniziare ad applicare il nuovo articolo.
- ❖ Stabilire da subito degli obiettivi chiari affinché durante la revisione del ROD venga raccolto il maggior numero di informazioni necessarie all'elaborazione del SGQ.

7. Conclusioni

Alla luce delle informazioni raccolte e antepoendo le raccomandazioni espresse al p.to 6 del presente rapporto, la commissione si è espressa a favore dell'adozione di un SGQ per l'amministrazione comunale. Questo sarà un passo impegnativo per il nostro Comune ma sicuramente Municipio e Amministrazione saranno all'altezza della sfida. Inoltre i vantaggi dell'applicazione di un tale sistema ripagheranno per molto tempo sia l'utenza che l'amministrazione.

La Commissione delle Petizioni invita il Consiglio Comunale ad accogliere la Mozione per un sistema di gestione della qualità.

Per la Commissione:

Vito Bortolotti (relatore)

.....


Alice Capretti

.....

Claudio Isabella Valenzi

.....

Daniele Facchin

.....

Mario Dotti (con riserva)

.....

Rolf Dürig (con riserva)

.....

Andrea Paolucci (con riserva)

.....