

Noris Guarisco
Via Gravine 9
6826 Riva San Vitale

Lodevole
Consiglio Comunale
Piazza Grande 6
6826 Riva San Vitale

Riva San Vitale, Giugno 2017

Mozione

Introduzione di un Sistema di Gestione Qualità (SGQ) per il Comune di Riva San Vitale

Sig. Presidente,
Signore e Signori Consiglieri Comunali,
avvalendomi della facoltà concesse dalla Legge (art.67 LOC, art. 33 del Regolamento Comunale) formulo mediante mozione la seguente proposta di decisione al Consiglio Comunale.

In una realtà cantonale in continua e sostanziale evoluzione, come ad es. i processi aggregativi comunali, il comune risulta essere un tassello fondamentale dell'intero sistema, ricoprendo un ruolo vivo e dinamico.

I compiti da espletare sono sempre più complessi e l'utenza (cittadino, consorzi, enti,...) risulta essere sempre più esigente tanto che la concezione di *Public Governance* (PG) tende a lasciare il posto al **New Public Management** (NPM); questo attraverso:

- Perfezionamento dei metodi di lavoro e relativi processi (mappatura)
- Monitoraggio continuo (servizio erogato e relativo grado di soddisfazione)
- Miglioramento continuo (considerando i collaboratori come risorsa)

Questo implica l'introduzione di modelli di qualità ma soprattutto un cambiamento culturale che vada a stimolare la competenza e la capacità dei collaboratori, in modo da renderli "attraenti" ed al passo coi tempi. Questo processo di cambiamento parte dal Dipartimento delle Istituzioni con la pubblicazione, nel **giugno 2014**, dei tre manuali "**La gestione della qualità nel comune ticinese**" (Manuale di gestione, Strumenti operativi di riferimento, basi legali e tecniche) ed il **progetto pilota** eseguito su 4 comuni ticinesi tra il 2008-2011 (Acquarossa (1851 abitanti), Cevio (1186), Morbio Inferiore (4683 pure certificato ISO 9001), Vezia (1961)). "Chi lo ha sperimentato ha dato segnali di particolare soddisfazione", inoltre per il suo seguito già 5-6 Comuni hanno già partecipato a dei corsi di formazione sul tema tra il 2015-2016.

L'obiettivo di un SGQ è quello di implementare misure e procedure finalizzate a migliorare la qualità del lavoro e dei "prodotti e servizi" offerti dal comune: questo attraverso la formalizzazione e l'analisi delle procedure lavorative del Comune nonché tramite la matrice delle responsabilità e delle competenze di ogni singolo membro dell'amministrazione. Esso aumenta la soddisfazione dell'utenza, va a colmare eventuali lacune, svolge un controllo interno efficace e soprattutto aumenta la formazione e la motivazione dei collaboratori. Nel frattempo, il SGQ è stato ripreso nel contesto del **Progetto di Riforma Ticino 2020**, con l'obiettivo di renderlo ancor più performante per i Comuni. L'idea è di poter implementare un meccanismo automatico in base al quale i compiti di pertinenza dei Comuni possano essere resi disponibili sotto forma di strumenti di lavoro, direttamente su di una Piattaforma elettronica a disposizione dei fruitori, che potranno a loro volta semplicemente riprenderli ed adattarli al proprio Manuale di gestione.

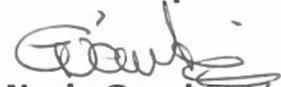
Con la presente mozione chiedo quindi di introdurre un **sistema di gestione qualità (SGQ) per il Comune di Riva San Vitale** attraverso:

- Un audit iniziale che faccia una "fotografia" dello stato attuale dell'amministrazione comunale (un esempio è quello che è stato eseguito recentemente nel Comune di Arbedo con un budget di ca. 26'000 CHF)
- Il coinvolgimento di un consulente esterno che ne garantisca l'accompagnamento (il costo stimato si aggira sui 25'000-30'000 CHF per l'intero percorso visto che i comuni, ora interessati, hanno diviso i costi facendo capo ad un unico consulente)
- La designazione di un referente interno con lo specifico compito e responsabilità di raggiungimento dell'obiettivo
- In parallelo la consulenza di accompagnamento per l'intero processo di introduzione offerta dalla Sezione degli Enti Locali (SEL)
- Certificazione cantonale in base alle direttive della SEL

La procedura specifica di certificazione si differenzia rispetto a quella delle aziende private (es. ISO 9001:2015) per non generare un onere finanziario eccessivo ed amministrativo al Comune sia per la certificazione sia per il suo mantenimento.

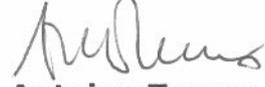
Con stima

Partito Popolare Democratico



Noris Guarisco (relatore)

LDI – Liberali Democratici Indipendenti



Antoine Turner

Abramo Ciovatti



Lega – UDC - Indipendenti



Antonio Mantegazzi

US - Verdi



Alessandra Galfetti