



Chiasso, 18 settembre 2013
Ris. mun. 1463 / 17 settembre 2013

Municipio
Piazza Col C. Bernasconi 1
6830 Chiasso

Tel. +41 (91) 695 08 20
Fax +41 (91) 695 08 49
municipio@chiasso.ch

Signori
Claudio Schneeberger
Gianandrea Mazzoleni
6830 Chiasso

RISPOSTA DEL MUNICIPIO DI CHIASSO ALL'INTERROGAZIONE DEI CONSIGLIERI COMUNALI CLAUDIO SCHNEEBERGER E GIANANDREA MAZZOLENI SUL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ NELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Signori Consiglieri comunali,

Il Municipio di Chiasso si complimenta vivamente con l'amministrazione comunale di Morbio Inferiore, che ha ricevuto la certificazione ISO 9001 / 2008 per il sistema di gestione della qualità, quale primo Comune ticinese, nel contesto di un progetto pilota, a cui hanno preso parte anche i Comuni di Acquarossa, Cevio e Vezia, le cui amministrazioni, d'intesa con i rispettivi Esecutivi, hanno elaborato un manuale.

Il processo si è svolto su più anni e per il momento è giunto a maturazione solo a Morbio Inferiore, mentre negli altri tre Comuni è in fase di assestamento.

L'esigenza di migliorare la qualità delle amministrazioni comunali ha portato la Sezione degli enti locali a sviluppare, in collaborazione con il Team di qualità della Divisione della formazione professionale e del Controllo cantonale delle finanze, un manuale per la gestione della qualità nel Comune ticinese. Per l'autunno 2013 sarebbe prevista una pubblicazione destinata ai politici ed ai funzionari comunali.

Il Dipartimento delle Istituzioni e la Sezione degli enti locali intendono favorire l'implementazione del sistema di gestione della qualità attraverso:

- la pubblicazione di un manuale tipo, con relativa diffusione del concetto che ne sta alla base;
- l'organizzazione di corsi di formazione destinati a Municipali ed amministratori comunali;
- l'istituzione di una procedura per la certificazione della qualità riservata ai Comuni, in alternativa alla certificazione ISO, meglio adatta alle amministrazioni pubbliche.

L'introduzione di un sistema di qualità nei Comuni e l'adozione di un corrispondente processo di certificazione implica comunque l'esistenza di una specifica base legale, che deve ancora essere introdotta nelle Legge Organica Comunale (LOC), attraverso l'aggiornamento del rispettivo art. 171 lett. b).

Quando ciò sarà avvenuto, l'Esecutivo valuterà l'introduzione del sistema di qualità Iso 9001 / 2008.

In ogni caso ed in attesa della creazione della base legale, oltre che della fornitura dei supporti tipo, per l'ente pubblico comunale locale già da sempre è indiscusso che il miglioramento continuo del servizio al cittadino quanto ad efficacia ed efficienza, ottimizzazione delle risorse, risparmi nella gestione corrente, ecc., hanno certamente un impatto sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione del cittadino.

Il Municipio ritiene inoltre che il miglioramento del servizio è una conseguenza della formazione continua e della partecipazione ai corsi di perfezionamento, sul tipo di quelli che il Cantone organizza ogni anno e a cui i dipendenti di Chiasso non hanno mai mancato di partecipare nel susseguirsi delle generazioni e degli avvicendamenti.

L'ultima analisi approfondita dell'organizzazione dei dipendenti e della gestione del personale ha avuto corso sin dall'inizio degli anni '90, per cui non è che si lavora a vista senza organigrammi e procedure, variabili da settore a settore, anche perché la specifica evoluzione nel contesto legislativo fa da elemento trainante nell'aggiornamento, di cui nessuno può più fare a meno.

L'attenzione nei diversi settori in cui il dipendente esercita la propria attività, dall'operatore ecologico all'amministrativo, con la messa a disposizione di strumenti moderni contribuisce al raggiungimento dello scopo, iniziando dal sentirsi a proprio agio da parte del dipendente sul posto di lavoro.

Nel contempo, vogliate gradire, signori Consiglieri comunali, l'espressione della nostra stima.

PER IL MUNICIPIO,

il Sindaco:

il Segretario:

Moreno Colombo

Umberto Balzaretti

