



CONSIGLIO COMUNALE DI MAGGIA – MESSAGGIO MUNICIPALE n. 6/2014

Richiesta di un credito di Fr. 35'000.00 per dotare il Comune di Maggia del “Sistema di gestione della qualità” per i servizi dell’amministrazione comunale

Egregio Signor Presidente,
Gentili Signore, Egregi Signori Consiglieri comunali,

nel corso del Consiglio comunale del 21 novembre 2013 la Commissione della Gestione ha presentato una mozione con la richiesta di compiere i passi necessari affinché il nostro Comune sviluppi un sistema di gestione della qualità ispirato alla norma ISO 9001, adattato al contesto comunale, sulla scorta del Manuale della qualità del Comune ticinese elaborato dalla Sezione degli Enti locali.

Proprio qualche giorno dopo l’inoltro della mozione, il Cantone ha proceduto a pubblicare ufficialmente il Manuale, costituito dal "*Manuale di gestione*" e da una serie di "*Strumenti operativi di riferimento*", con l’invito per i Comuni ticinesi di aderire a questo modello di certificazione nella consapevolezza che si tratti di un passo determinante per migliorare i servizi dell’amministrazione.

Da notare che il Manuale è già stato sperimentato in quattro Comuni ticinesi: Acquarossa, Cevio, Morbio Inferiore e Vezia.

Il Municipio ha da subito manifestato interesse per il tema in questione e ha intrapreso i seguenti passi:

- ha incontrato il segretario comunale di Cevio per raccogliere una serie di informazioni e suggestioni in merito all’esperienza da loro intrapresa;
- ha coinvolto il Municipio di Avegno Gordevio, nella convinzione dell’importanza di poter svolgere assieme questa metodologia di lavoro, anche e soprattutto in vista di future aggregazioni;
- ha incontrato la persona responsabile di concludere il concetto di qualità nel Comune di Cevio, il signor Marco Quattropani della ditta Elinor SA di Bellinzona, per conoscere più da vicino il tipo di lavoro da svolgere e richiedere un preventivo;
- ha infine richiesto un ulteriore preventivo alla ditta Multirevisioni SA di Muralto per un avere un’altra offerta. I due Municipi hanno scelto di operare con la ditta Elinor SA.

C’è da dire che i crescenti compiti, la complessità delle leggi ed il costante aumento delle attese dei Cittadini, hanno reso l’attività dei Comuni sempre più complessa ed impegnativa. Le tendenze in atto determinate dall’aumento delle dimensioni degli Enti locali dovute ai processi aggregativi comportano inoltre un ulteriore aggravio per le Amministrazioni comunali che, malgrado le relative differenze dal punto di vista dei compiti e delle esigenze gestionali, sono sempre più assimilabili a delle vere e proprie aziende.

L'obiettivo del Cantone, condivisibile a nostro avviso, è dunque quello di mettere a disposizione dei Comuni uno strumento che consenta un miglioramento continuo delle metodologie di lavoro per rendere le Amministrazioni comunali più efficienti, trasparenti e snelle, con importanti ricadute sulla qualità dei servizi erogati.

Con la pubblicazione "Manuale di qualità" i Comuni che intendono dotarsi di un "Sistema di qualità" con l'intenzione di certificarsi, hanno a disposizione una solida documentazione da adattare e completare alle proprie esigenze. Si tratta di un processo da iniziare con la necessaria convinzione dell'Esecutivo comunale e con il indispensabile coinvolgimento dell'Amministrazione. Ciò è stato fatto anche per il nostro Comune. Seppur con qualche comprensibile reticenza iniziale derivante dal timore di creare ulteriore burocrazia senza poi toccar con mano dei miglioramenti effettivi, Municipio e amministrazione comunale aderiscono a questo nuovo processo metodologico, sicuri che un migliore sistema organizzativo porti con sé maggior efficienza e qualità del lavoro.

Indichiamo ora, in sintesi, come intendiamo procedere per ottenere il "Sistema di gestione della qualità" per i Comuni di Maggia e Avegno Gordevio.

1. Premessa

Ogni comune designa un proprio collaboratore quale "coordinatore interno del progetto" o "capo progetto", incaricato di operare direttamente con il consulente Elinor SA e di fungere da riferimento per tutti i coinvolti durante l'intera durata del progetto. In particolare, egli sarà chiamato a reperire gli elementi che caratterizzano le prassi operative in vigore, a concordare, formalizzare e implementare progressivamente le procedure che costituiranno il Sistema di gestione per la qualità (SGQ), avvalendosi del supporto del consulente e della collaborazione dei vari preposti operativi.

Premettendo una buona conoscenza delle attività svolte dalla propria amministrazione comunale, nonché una fattiva propensione al lavoro di gruppo e un'adeguata metodicità operativa, si ritiene che l'incarico di "capo progetto" richiederà un impegno medio, da prevedere per tutta la durata del progetto, di circa 1/2 giornata alla settimana.

Per il Comune di Maggia il "capo progetto" sarà il segretario comunale Luca Invernizzi.

2. Attività di consulenza previste

Per ognuna delle tematiche contemplate dal modello di SGQ della Sezione degli enti locali (SEL), trattate presumibilmente in 6 o 7 famiglie di processi o macro processi, si prevede il coinvolgimento della Elinor SA mirato a:

- Presentare il contenuto e le specifiche prerogative da documentare e da implementare, coinvolgendo sia il "capo progetto", sia i principali responsabili operativi toccati dal tema trattato, attraverso incontri formativi pianificati: in tale contesto Elinor SA metterà a disposizione esempi e/o modelli, in base ai quali realizzare la documentazione.
- Verificare la compatibilità con la Direttiva dipartimentale per la qualità nei comuni di quanto il personale coinvolto avrà previsto ed elaborato, soprattutto a livello di procedure e di documenti di lavoro.
- Rilevare eventuali lacune o incongruenze e promuovere l'affinamento della documentazione allestita.
- Assicurare le opportune prestazioni di supporto in fase di liberazione della documentazione e di adozione di quanto predisposto.
- Verificare l'avvenuta implementazione: si tratterà di controllare a campione il grado di assimilazione di quanto predisposto e di definire le eventuali azioni correttive in vista di un'eventuale certificazione.

3. Quantificazione del progetto

Si ritiene che la buona riuscita del progetto implichi un regolare coinvolgimento di Elinor SA ipotizzato nei termini seguenti:

- Circa 2 interventi di consulenza al mese, della durata di mezza giornata per volta, assicurati da un collaboratore di Elinor SA negli uffici del Comune;
- Circa 1 ½ ore di preparazione o verifica documenti da parte di Elinor SA, in corrispondenza ad ogni intervento.

In tal senso, tenendo conto dell'incontro preliminare avuto e confidando nella disponibilità operativa dei collaboratori da coinvolgere nel progetto, il piano d'azione comporterà:

Impegno di consulenza da parte di Elinor SA:

- *Progetto per un solo comune (ca. 180 ore)*
- **Progetto che coinvolge 2 comuni ca. 140 ore per comune**

Tempo necessario per essere pronti alla certificazione: ca. 18 mesi

N.B. L'impegno previsto non contempla:

- Eventuali interventi presso fornitori o altri partner di lavoro, che dovessero rivelarsi necessari per delimitare o definire il SGQ.
- Corsi di formazione particolari o analisi di approfondimento specialistiche connessi con eventuali esigenze specifiche.
- Lo sviluppo di eventuali sottosistemi autonomi o piani qualità per consorzi, subfornitori o altri enti esterni.

Complemento:

Qualora nel Sistema di gestione per la qualità si intendessero integrare sin dall'inizio anche aspetti di dettaglio concernenti la Sicurezza sarà da prevedere un impegno di consulenza supplementare cifrabile in ca. 50 ore.

4. Forma del mandato e condizioni commerciali

Proponiamo un **mandato a regia**, da onorare in base al tempo reale che Elinor SA dedicherà al progetto e per il quale, fino al 31.12 2015, sono applicate le seguenti tariffe:

- Per il tempo di lavoro prestato nei nostri e nei vostri uffici, nonché per tempo di viaggio: **Fr. 180.- / ora**
- Spese a) automobile: Fr. 1.- / km; b) eventuali altre spese: costi effettivi
- Le tariffe sopra indicate sono intese **IVA esclusa**.
- Per tutte le attività, di formazione e di consulenza, alle quali parteciperanno congiuntamente i coinvolti dei due comuni la fatturazione sarà uniformemente suddivisa tra i due comuni: **ipotizziamo ca. 80 ore di formazione e consulenza da dividere fra i 2 Comuni.**
- Saranno invece fatturate separatamente quelle prestazioni che richiederanno interventi mirati, secondo le specifiche necessità dell'uno o dell'altro dei due comuni partecipanti: **ipotizziamo ca. 100 ore di consulenza individuale per ogni Comune.**
- È prevista una fatturazione mensile con pagamento a 30 giorni netto.

Resta stabilito sin d'ora che Elinor SA si impegna a trattare confidenzialmente le informazioni che i Comuni coinvolti metteranno a sua disposizione, come pure che documenti elaborati da Elinor SA, pur rimanendo di sua proprietà intellettuale, potranno essere usati liberamente dai Comuni coinvolti nel progetto, senza consentirne comunque il beneficio a terzi.

Riassumendo, i costi per il nostro Comune per ottenere il “Sistema di gestione di qualità” sono:

- . 140 ore di lavoro a Fr. 180/ora: Fr. 25'200;
- . IVA 8%: Fr. 2'016
- . TOTALE PARZIALE: Fr. 27'216
- . da aggiungere ca. Fr. 5'000 di spese (automobile e altre spese)

TOTALE GENERALE: Fr. 32'216 → arrotondamento a Fr. 35'000.00

Conclusione

Siamo dell'avviso che il Comune di Maggia disponga di una buona struttura organizzativa, sia nell'ambito dell'amministrazione che dell'ufficio tecnico. Tuttavia è importante fare ulteriori passi avanti, anche per garantire un sempre migliore servizio alla cittadinanza. Riteniamo dunque che dotarci del “Sistema di gestione di qualità” sia la soluzione da intraprendere per poter raggiungere questo obiettivo.

Siamo consapevoli che questa scelta richiederà un impegno supplementare di lavoro sia per il Municipio ma soprattutto per i dipendenti dell'amministrazione. Considerate le difficoltà a far fronte, già ora, all'attività ordinaria da parte dei nostri impiegati amministrativi, il Municipio sta valutando alcuni scenari per poter far fronte a questo nuovo onere di lavoro senza intaccare la qualità del servizio. Appare inevitabile, dunque, il potenziamento – seppur parziale – della nostra struttura amministrativa.

Con l'approvazione del presente messaggio municipale si ritiene evasa la mozione presentata dalla Commissione della gestione in data 04.11.2013 (art. 67 cpv 2 lett. b LOC).

Sulla scorta di quanto sopra esposto chiediamo pertanto al Consiglio comunale di voler risolvere:

1. E' concesso un credito di Fr. 35'000.00.00 per dotare il Comune di Maggia del “Sistema di gestione della qualità” per i servizi dell'amministrazione comunale.
2. Il credito decade entro due anni dall'approvazione dello stesso da parte del competente Dipartimento.

Con perfetta stima.

PER IL MUNICIPIO:

Il Sindaco:
Aron Piezzi



Il Segretario:
Luca Invernizzi

