

**Regolamento  
concernente la certificazione cantonale dei sistemi di gestione  
della qualità nei Comuni**  
(del 10 giugno 2014)

IL CONSIGLIO DI STATO  
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

richiamato l'art. 171b della legge organica comunale del 10 marzo 1987,

**decreta:**

Capitolo primo  
**Norma generale**

**Scopo**

**Art. 1** Il presente regolamento disciplina le modalità per l'ottenimento da parte dei Comuni di una certificazione cantonale attestante l'adempimento di uno standard base di qualità nei loro sistemi di gestione amministrativa e di controllo interno, a garanzia della fornitura di servizi e prestazioni di qualità all'utenza.

Capitolo secondo  
**Sistema di gestione della qualità**

**Definizione e obiettivi**

**Art. 2** <sup>1</sup>Per sistema di gestione della qualità si intende un'organizzazione dell'attività amministrativa comunale conforme ad uno standard base di qualità e rispondente in modo efficace alle esigenze degli utenti.

<sup>2</sup>Gli obiettivi del sistema sono:

- a) fornire le prestazioni e i servizi previsti dalle leggi all'utenza, a soddisfazione delle esigenze di quest'ultima;
- b) incrementare la soddisfazione dell'utenza, colmare eventuali lacune e migliorare i servizi resi;
- c) garantire un sistema di controllo interno.

**Direttiva per l'implementazione del sistema di gestione della qualità**

**Art. 3** La Sezione degli enti locali emana una Direttiva, in cui sono fissati gli standard base e le modalità d'implementazione del sistema, necessari al conseguimento della certificazione cantonale.

Capitolo terzo  
**Certificazione del sistema; Commissione di vigilanza**

**Competenza a rilasciare la certificazione**

**Art. 4** Sono competenti a rilasciare la certificazione cantonale gli enti di certificazione che rispettano i requisiti della Direttiva.

**Procedura di certificazione**

**Art. 5** <sup>1</sup>La certificazione del sistema di gestione della qualità è facoltativa e si sviluppa su quattro anni.

<sup>2</sup>Essa comprende:

- a) un audit di certificazione iniziale;
- b) un audit di sorveglianza alla scadenza del primo, secondo e terzo anno;
- c) un audit di rinnovo alla scadenza del quarto anno e di seguito ogni quattro anni.

<sup>3</sup>Dopo l'audit di certificazione iniziale i Comuni che adempiono le condizioni fissate nella Direttiva ricevono la certificazione.

**Commissione di vigilanza**

**Art. 6** <sup>1</sup>Il Consiglio di Stato nomina una Commissione di vigilanza composta da cinque a sette membri, in rappresentanza dell'amministrazione cantonale, degli enti di certificazione e dei Comuni.

<sup>2</sup>La Commissione in particolare:

- esercita la vigilanza sulla corretta applicazione delle procedure di certificazione e del suo mantenimento;
- pubblica sul Foglio ufficiale i nominativi degli enti di certificazione secondo le modalità stabilite dalla Direttiva;
- propone aggiornamenti della Direttiva;
- suggerisce proposte per la formazione degli amministratori locali.

#### **Reclami e ricorsi**

**Art. 7** <sup>1</sup>Contro le decisioni in materia di certificazione è dato reclamo alla Commissione di vigilanza entro 15 giorni dall'intimazione delle decisioni, che si pronuncerà limitatamente agli aspetti formali.

<sup>2</sup>Le decisioni della Commissione sono impugnabili al Consiglio di Stato entro 30 giorni.

#### **Entrata in vigore**

**Art. 8** Il presente regolamento è pubblicato nel Bollettino ufficiale delle leggi e degli atti esecutivi ed entra in vigore il 1° settembre 2014

Pubblicato nel BU **2014**, 299.