

# La gestione della Qualità nel Comune ticinese

## b. Strumenti operativi di riferimento

Sezione degli enti locali  
Team Qualità



**Sezione degli enti locali (DI)  
Team Qualità (DECS)**

**La gestione della Qualità nel Comune ticinese**

**b. Strumenti operativi di riferimento**



# Impressum

## Editore

Dipartimento delle istituzioni, Sezione degli enti locali

## Coordinamento

Elio Genazzi

Marco Quattropani

Capo Sezione degli enti locali, Dipartimento delle istituzioni  
Resp.Team Qualità, Divisione della formazione professionale,  
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport

## Gruppo di accompagnamento

Elio Genazzi

John Derighetti

Rubens Ambrosini

Marco Quattropani

Michele Cavalli

Alfredo Cippà

Sandro Menegazzo

Giovanni Keller

Capo Sezione degli enti locali  
Capo Ufficio della gestione finanziaria, Sezione degli enti locali  
Ispettore, Sezione degli enti locali  
Resp.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Cons.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Cons.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Aggiunto di Direzione, Controllo cantonale delle finanze  
Segretario comunale di Morbio Inferiore

## Elaborazione testi

Elio Genazzi

Rubens Ambrosini

Danilo Mattenberger

Laura Gammadoni

Alessandro Cameroni

Marco Quattropani

Michele Cavalli

Alfredo Cippà

Denys Gianora

Daniele Wyss

Sandro Menegazzo

Michele Albertini

Filippo Santellocco

Marco Poncioni

Paolo Ostinelli

Capo Sezione degli enti locali  
Ispettore, Sezione degli enti locali  
Economista, Sezione degli enti locali  
Segretaria aggiunta, Sezione degli enti locali  
Stagiaire, Sezione degli enti locali  
Resp.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Cons.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Cons.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Cons.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Cons.Team Qualità, Divisione della formazione professionale  
Aggiunto di Direzione, Controllo cantonale delle finanze  
Incaricato cantonale della protezione dei dati  
Giurista, Ufficio della legislazione, delle pari opportunità e della trasparenza  
Direttore dell'Archivio di Stato  
Archivista dell'Archivio di Stato

## Comuni pilota e relativi capi progetto

Comune di Acquarossa

Comune di Cevio

Comune di Vezia

Comune di Morbio Inferiore

Paolo Dova, Segretario comunale  
Fausto Rotanzi, Segretario comunale  
Roberto Piva, Vice Segretario comunale  
Flavio Marchetti, Responsabile finanze

## Consulenze esterne

Assimedia SA, Locarno

Tinext SA, Bioggio

Modello di gestione assicurativa  
Modello di gestione elettronica dei documenti e delle sedute di Municipio

## Concetto grafico copertina

Plastical Sagl

Via al Ponte 9

6900 Massagno

## Stampa

Centro sistemi informativi (CSI)

Via Carlo Salvioni 12a

6501 Bellinzona

## Per ulteriori informazioni e per l'acquisto

Sezione degli enti locali

Via Carlo Salvioni 14

6501 Bellinzona

Telefono +41 (0)91 814 17 11

e-mail: [di-sel@ti.ch](mailto:di-sel@ti.ch)

## Citazione

© Dipartimento delle istituzioni, Sezione degli enti locali, "La gestione della Qualità nel Comune ticinese".  
Bellinzona, dicembre 2013



# Indice

## Procedure di qualità (PQ)

▪ PQ1-XX ANALISI DEI RISCHI E CONTROLLO INTERNO	1
▪ PQ6-XX PROGETTAZIONE	5

## Istruzioni di lavoro (IL)

▪ IL1-XX CRITERI DI PROBABILITÀ E IMPATTO	1
▪ IL1-XX GESTIONE APP	3
▪ IL1-XX GESTIONE DOCUMENTI	5
▪ IL1-XX GESTIONE INFORMATICA	13
▪ IL1-XX GESTIONE RISORSE MATERIALI	15
▪ IL1-XX GESTIONE SITO INTERNET	17
▪ IL1-XX PIANIFICAZIONE INCONTRI PERIODICI	21
▪ IL2-XX SODDISFAZIONE UTENZA	23
▪ IL3-XX BANCA DATI IMPRESE	25
▪ IL3-XX CONCESSIONE CITTADINANZA	27
▪ IL3-XX ECONOMATO E STAMPERIA	29
▪ IL3-XX GESTIONE ARCHIVI	31
▪ IL3-XX GESTIONE CORRISPONDENZA	37
▪ IL3-XX GESTIONE DATI CONTROLLO ABITANTI	39
▪ IL3-XX GESTIONE DELL'INFORMAZIONE E DELLA TRASPARENZA	41
▪ IL3-XX GESTIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI	51
▪ IL3-XX GETTONI DI PRESENZA	61
▪ IL3-XX ORGANIZZAZIONE DATI INFORMATICI	63
▪ IL3-XX PORTINERIA	67
▪ IL3-XX RILASCIO DATI, ATTESTATI E DOCUMENTI	69
▪ IL3-XX RIUNIONI DI MUNICIPIO	71
▪ IL3-XX SERVIZI COMANDATI	73
▪ IL3-XX STATISTICHE ED ELABORAZIONI PERIODICHE	75
▪ IL3-XX VOTAZIONI	77
▪ IL4-XX UTILIZZO DELLE INFRASTRUTTURE COMUNALI	79
▪ IL6-XX ABUSI EDILIZI	81
▪ IL6-XX ACCERTAMENTI PRELIMINARI	83
▪ IL6-XX AGGIORNAMENTO PIANI	85
▪ IL6-XX BANCHE DATI EDILIZIA	87
▪ IL6-XX CAPO PROGETTO	89
▪ IL6-XX CONTROLLI	91
▪ IL6-XX CONTROLLI DI CANTIERE	93
▪ IL6-XX DATI PER CREDITI DI PROGETTO	95
▪ IL6-XX INTERVENTI A SCADENZA FISSA	97
▪ IL6-XX INTERVENTI REGOLARI	99
▪ IL6-XX LETTURA CONTATORI ACQUA POTABILE	101
▪ IL6-XX PERMESSO DI ABITABILITÀ	103
▪ IL6-XX RICHIESTE INTERVENTI FUORI ORARIO	105
▪ IL6-XX SERVIZI IN SUBAPPALTO	107
▪ IL6-XX STOCCAGGIO MATERIALI	109
▪ IL7-XX GESTIONE ASSICURAZIONI	111

## **Moduli di lavoro (ML)**

▪ ML1-XX ANALISI DEI RISCHI E SCI	1
▪ ML1-XX COMPITI AD ENTI ESTERNI	3
▪ ML1-XX DIAGRAMMA ANALISI DEI RISCHI	5
▪ ML1-XX ELENCO DEI PROCESSI	7
▪ ML1-XX GESTIONE AGGIORNAMENTO COLLABORATORI	19
▪ ML1-XX GESTIONE DOCUMENTI SGQ	21
▪ ML1-XX MANSIONARIO	23
▪ ML1-XX MATRICE DELLE COMPETENZE	25
▪ ML1-XX MATRICE DELLE DIRETTIVE E CIRCOLARI CANTONALI	27
▪ ML1-XX OBIETTIVI	29
▪ ML1-XX PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE CONTINUA	31
▪ ML1-XX PROFILO E VALUTAZIONE CANDIDATURE	33
▪ ML1-XX SODDISFAZIONE COLLABORATORI	35
▪ ML1-XX VALUTAZIONE FORNITORI	37
▪ ML1-XX VALUTAZIONE PRESTAZIONI COLLABORATORI	39
▪ ML1-XX VERBALE	41
▪ ML2-XX AZIONE CORRETTIVA	43
▪ ML2-XX AZIONE PREVENTIVA	45
▪ ML2-XX CHECK- LIST PER AUDIT INTERNI	47
▪ ML2-XX ELENCO RECLAMI E NON CONFORMITÀ	49
▪ ML2-XX PIANO AUDIT INTERNI	51
▪ ML2-XX PROGRAMMA AUDIT INTERNI	53
▪ ML2-XX PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO	55
▪ ML2-XX PUNTO DEBOLE	57
▪ ML2-XX RECLAMI E NON CONFORMITÀ	59
▪ ML2-XX RIESAME ANNUALE	61
▪ ML2-XX SINOTTICO INDICATORI	65
▪ ML3-XX DICHIARAZIONE PER UTILIZZO ELETTRONICO DEI DATI	67
▪ ML3-XX DOMANDA DI ACCESSO A DOCUMENTI UFFICIALI	69
▪ ML3-XX PIANO OCCUPAZIONE SALE	71
▪ ML3-XX RICHIESTA PRENOTAZIONE SALE	73
▪ ML3-XX RICHIESTA RIPRODUZIONE	75
▪ ML4-XX RICHIESTA PER MANIFESTAZIONI	77
▪ ML6-XX CONDUZIONE PROGETTO	81
▪ ML6-XX CONTROLLO MANUTENZIONE	85
▪ ML6-XX DOTAZIONE ATTREZZI PERSONALI	87
▪ ML6-XX ELENCO MACCHINE E ATTREZZATURE	89
▪ ML6-XX ELENCO PROGETTI	91
▪ ML6-XX ELENCO STRUMENTI DI RIFERIMENTO	93
▪ ML6-XX GESTIONE AREE PUBBLICHE	95
▪ ML6-XX GIORNALE DI BORDO	97
▪ ML6-XX ORDINE DI LAVORO	99
▪ ML6-XX PIANO DI PICCHETTO	101
▪ ML6-XX PRELIEVI STRUMENTI	103
▪ ML6-XX PROGRAMMA LAVORO SETTIMANALE	105
▪ ML6-XX RICHIESTA MATERIALI	107
▪ ML6-XX RICHIESTA SERVIZIO	109



▪ ML6-XX RIFORNIMENTO MAGAZZINI	111
▪ ML6-XX UTILIZZAZIONE MACCHINE E ATTREZZATURE	113
▪ ML7-XX RIASSUNTO COPERTURE ASSICURATIVE	115

Strumento operativo di riferimento


PROCEDURE

DI

QUALITÀ

(PQ)



Procedura qualità	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>PQ1-XX</b> Analisi dei rischi e controllo interno		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/3

<b>Scopo e obiettivi</b>	<p>Questo processo operativo formalizza le modalità relative alla gestione dei rischi identificati nei processi dell'Amministrazione comunale.</p> <p>Un'efficace gestione dei rischi, comprendente l'identificazione, la valutazione e l'assunzione delle necessarie misure, rappresenta per l'Amministrazione comunale il migliore dispositivo per limitare errori, malfunzionamenti, malversazioni e perdite d'immagine.</p> <p>I criteri di riferimento, in base ai quali i processi sono sottoposti ad analisi, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attendibilità e correttezza nelle operazioni finanziarie;</li> <li>• sicurezza, efficienza ed efficacia nelle attività operative;</li> <li>• soddisfazione delle aspettative dell'utenza;</li> <li>• rispetto di leggi, direttive, regolamenti, ecc.</li> </ul>
--------------------------	---


<b>Ambito di validità</b>	Tutti i processi presenti nell'Amministrazione comunale.
---------------------------	--

<b>Responsabili di processo</b>	<b>D</b> (comunque il responsabile del MP1)
---------------------------------	---


<b>Input</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ raccomandazioni provenienti dagli enti cantonali predisposti;</li> <li>▪ gli eventi verificatisi in passato e che hanno prodotto effetti negativi sul buon funzionamento dell'Amministrazione comunale (se è il caso);</li> <li>▪ le attività, nell'ambito dei processi del sistema, nelle quali è stato identificato un possibile rischio.</li> </ul> <p>La dimensione dell'impegno profuso va comunque relazionata all'ottenimento di un ragionevole livello di soddisfazione dei criteri citati attraverso le attività operative dell'Amministrazione comunale e va costantemente adeguata all'evoluzione delle variabili in gioco e quindi ai rischi stessi. Nell'esecuzione di quest'analisi non vanno comunque dimenticate le eventuali priorità già identificate nella struttura organizzativa.</p>
--------------	---

<b>Output</b>	Le azioni e le misure finalizzate alla riduzione dei rischi (controlli interni), proposte da <b>D</b> e approvate dal Municipio.
---------------	--

<b>Documenti di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ direttive ed esempi della SEL</li> <li>▪ <b>PQ1-XX Analisi dei rischi e controllo interno</b>, definisce le modalità operative</li> <li>▪ <b>IL1-XX Criteri di probabilità e impatto</b>, stabilisce i criteri per quanto riguarda la valutazione del possibile verificarsi di un evento e delle conseguenze (impatto) che esso potrebbe avere</li> <li>▪ <b>ML1-XX Elenco dei processi</b>, seleziona i processi ritenuti strategici e sui quali s'intende operare un'analisi dei rischi</li> <li>▪ <b>ML1-XX Analisi dei rischi e SCI</b>, raccoglie, valuta e predispone i controlli previsti per ogni singolo rischio correlato a un processo</li> <li>▪ <b>ML1-XX Diagramma analisi dei rischi</b>, rappresenta la situazione dei rischi lordi e netti. Può essere utilizzato per mostrare sia la visione globale sia la situazione di dettaglio di ogni singolo processo considerato</li> <li>▪ <b>ML2-XX Azioni correttive</b></li> <li>▪ <b>ML2-XX Checklist audit interni</b> (eventualmente)</li> <li>▪ <b>ML2-XX Riesame annuale</b></li> </ul>
---------------------------------	---


Procedura qualità	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>PQ1-XX</b> Analisi dei rischi e controllo interno		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/3

Descrizione attività	Strumenti e riferimenti	Responsabili
<b>A. Analisi dei rischi</b>		
1. Selezionare i processi strategici sui quali s'intende operare un'analisi dei rischi	Direttive SEL ML1-XX Elenco dei processi	D
2. Definire i criteri d'impatto e di probabilità	IL1-XX Criteri di probabilità e impatto	D, GQ
3. Coinvolgere i diversi responsabili, secondo la necessità		D
4. Eventualmente completare le singole direttive operative; identificare le attività a rischio nei processi che s'intende analizzare	MG, IL, PQ ML1-XX Analisi dei rischi e SCI	D, GQ
5. Valutare il livello di rischio iniziale	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, IL1-XX Criteri di probabilità e impatto	D, RP, GQ
6. Riportare i valori singoli e/o i valori medi nel grafico	ML1-XX Diagramma analisi dei rischi	D, GQ
7. Per rischi rossi e gialli definire i punti di controllo interno: - per i rischi rossi proporre azioni urgenti  - per i rischi gialli formulare delle proposte di azioni correttive da risolvere a medio termine	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI  ML2-XX	D, RP, GQ
8. In base ai controlli interni previsti valutare i rischi finali	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, IL1-XX Criteri di probabilità e impatto	D, RP, GQ
9. Per ogni controllo interno completare i dati della tabella (periodicità, caratteristica del controllo, ecc.)	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI	D, RP, GQ
10. Riportare i valori singoli e/o i valori medi nel grafico	ML1-XX Diagramma analisi dei rischi	D, GQ
11. Preparare i dati da presentare al Municipio con un eventuale elenco separato delle proposte dei controlli interni da eseguire con termine d'introduzione, responsabilità ed eventuali costi	Rapporto ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, ML1-XX Diagramma analisi dei rischi ML2-XX	D
12. Ratifica dell'analisi da parte del Municipio	Risoluzione municipale	Municipio

Procedura qualità	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>PQ1-XX</b> <b>Analisi dei rischi e controllo interno</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/3

<b>B. Controllo interno</b>		
1. Riprendere l'analisi con le indicazioni o i correttivi formulati dal Municipio; eventuale correzione dei grafici	Risoluzione mun. ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, ML1-XX Diagramma analisi dei rischi	D
2. Attribuire le responsabilità dei controlli interni, dei monitoraggi e delle azioni correttive	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, ML2-XX	D, GQ
3. Introdurre tutte le misure decise nella tempistica prevista; modificare se necessario i documenti del SGQ	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, ML2-XX MG	GQ, RP
4. Attivare tutte le misure decise	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI	GQ, RP
5. Verificare nella tempistica prevista i controlli interni introdotti; se richiesto registrare il controllo su specifici moduli	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI	Addetto
6. Monitorare sistematicamente la corretta esecuzione delle azioni intraprese	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, ML1-XX	RP, GQ, D
7. Eseguire gli audit interni come da programma e verifica della corretta esecuzione dei controlli interni previsti	ML2-XX	G
8. Far eseguire la revisione <b>annuale</b> dell'analisi dei rischi e del relativo sistema di controllo interno; valutare i risultati e se del caso, elencare le azioni correttive da introdurre	ML1-XX Analisi dei rischi e SCI Rapporto	D, <b>Municipale designato</b>
9. Preparare i dati da presentare al Municipio con un eventuale elenco separato delle proposte dei controlli interni da eseguire con termine d'introduzione, responsabilità ed eventuali costi	Rapporto ML1-XX Analisi dei rischi e SCI, ML1-XX Diagramma analisi dei rischi, ML2-XX	D
10. Ratifica da parte del Municipio delle proposte formulate	Risoluzione municipale	Municipio
11. Eseguire le eventuali azioni indicate dal Municipio	Risoluzione municipale	D, GQ
12. Informare sulla situazione i collaboratori		GQ, D
13. Riprendere il processo da <b>A.1.</b>		D



Procedura qualità	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>PQ6-XX</b> <b>Progettazione</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/6

<b>Scopo e obiettivi</b>	<p>Questa procedura permette di gestire, nel rispetto della legislazione vigente, la progettazione di opere pubbliche e tenere sotto controllo le varie fasi della progettazione. Fasi che iniziano con la formulazione delle esigenze strategiche da parte del Municipio, percorrono la messa in servizio dell'opera fino alla gestione conclusiva degli incarti e delle liquidazioni finanziarie.</p> <p>La formalizzazione della procedura assicura una migliore trasparenza ed offre a chi è coinvolto un efficace riferimento durante l'intero decorso.</p>
--------------------------	--

<b>Ambito di validità</b>	<p>In conformità a quanto stabilito dal <b>ROC</b> questa procedura è applicata quando la progettazione e l'esecuzione di singole opere pubbliche superano l'importo di CHF 30'000.--.</p> <p>Per importi inferiori l'Ufficio tecnico, in accordo con il Municipio, decide di volta in volta la prassi da adottare.</p> <p>L'Ufficio tecnico decide e procede autonomamente in caso d'importi inferiori a CHF 3'000.-- come definito nell'<i>Ordinanza municipale concernente le deleghe di competenze municipali all'Amministrazione.</i></p>
---------------------------	--

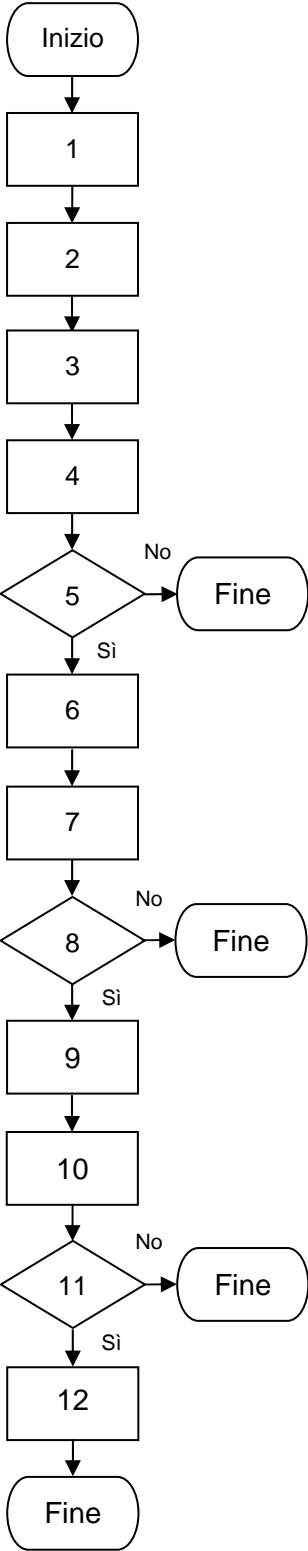
<b>Responsabili di processo</b>	<p>RMP: RUT RP: RUT</p>
---------------------------------	-----------------------------

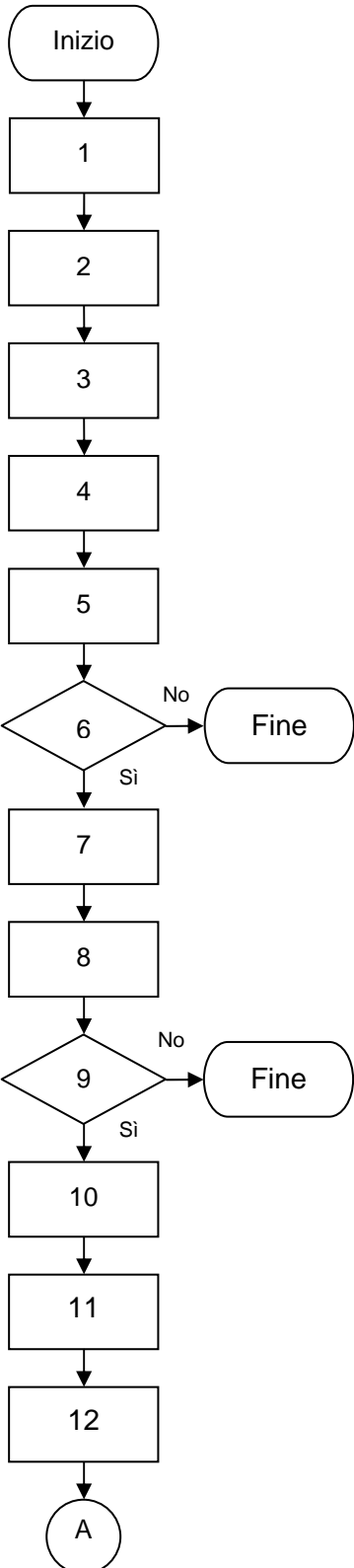
<b>Input</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le esigenze strategiche definite dal Municipio</li> <li>▪ le esigenze operative che emergono da richieste specifiche dell'utenza o da rilevamenti o constatazioni di situazioni da parte dell'Ufficio tecnico</li> </ul>
--------------	---

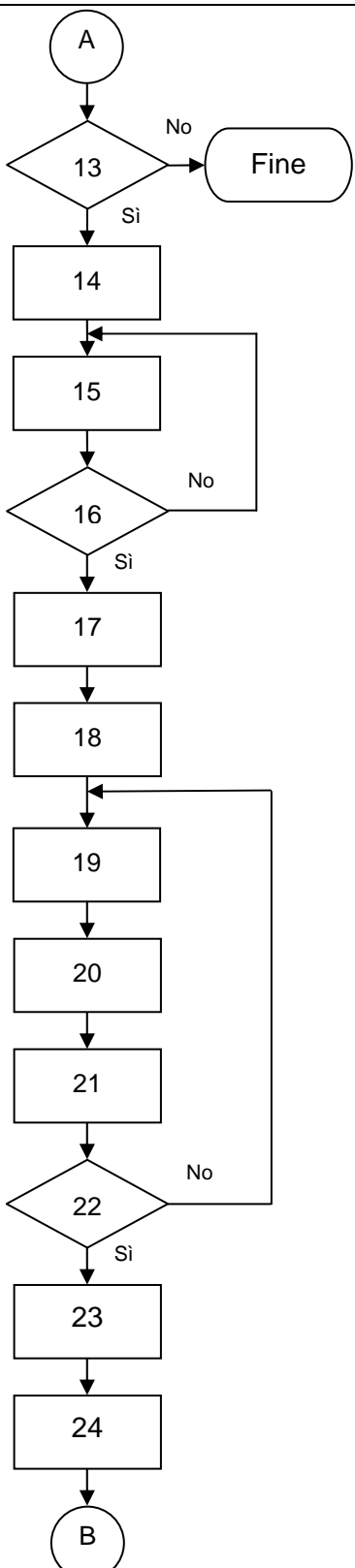
<b>Output</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'opera prodotta e messa in servizio</li> <li>▪ i rapporti necessari presentati al Municipio</li> </ul>
---------------	--


<b>Documenti di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ messaggi</li> <li>▪ risoluzioni</li> <li>▪ ML6-XX Elenco progetti</li> <li>▪ ML6-XX Conduzione progetto</li> </ul>
---------------------------------	---

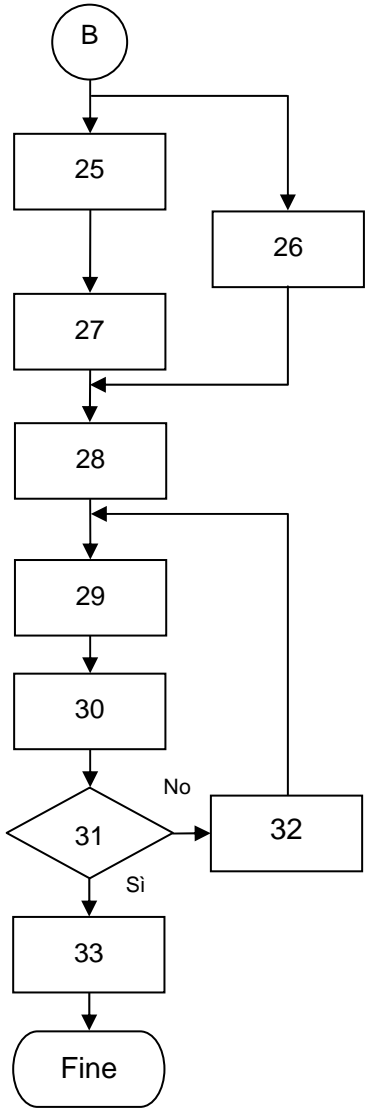


<b>A. Avvio del progetto</b>			
Descrizione decorso	Descrizione attività	Strumenti e riferimenti	Responsabili
	<p>0. Inizializzazione strumenti operativi</p> <p>1. Formulazione delle esigenze strategiche</p> <p>2. Scelta del consulente esterno</p> <p>3. Sviluppo di uno studio preliminare</p> <p>4. Presentazione dello studio preliminare e verifica dei contenuti da parte del Municipio</p> <p>5. Approvazione dello studio preliminare? Eventuali proposte di affinamento?</p> <p>6. Esecuzione dello studio di fattibilità</p> <p>7. Presentazione dello studio di fattibilità e verifica dei contenuti da parte del Municipio</p> <p>8. Approvazione dello studio di fattibilità? Eventuali proposte di affinamento?</p> <p>9. Preparazione di un messaggio municipale con la richiesta di credito per il progetto di massima</p> <p>10. Verifica del messaggio municipale</p> <p>11. Approvazione da parte del Consiglio comunale?</p> <p>12. Pubblicazione agli albi comunali delle decisioni</p>	<p>ML6-XX Elenco progetti e ML6-XX Cond. progetto</p> <p>Elenco degli investimenti</p> <p>Risoluzione municipale</p> <p>Risoluzione municipale</p> <p>Messaggio municipale</p> <p>Messaggio municipale</p> <p>MP1, § 1.5.2.2</p>	<p>Municipio</p> <p>Municipio</p> <p>RUT, Consulente</p> <p>RUT, Consulente</p> <p>RUT, Consulente</p> <p>RUT, Consulente</p> <p>Municipio, RUT</p> <p>Consiglio comunale</p> <p>D</p>

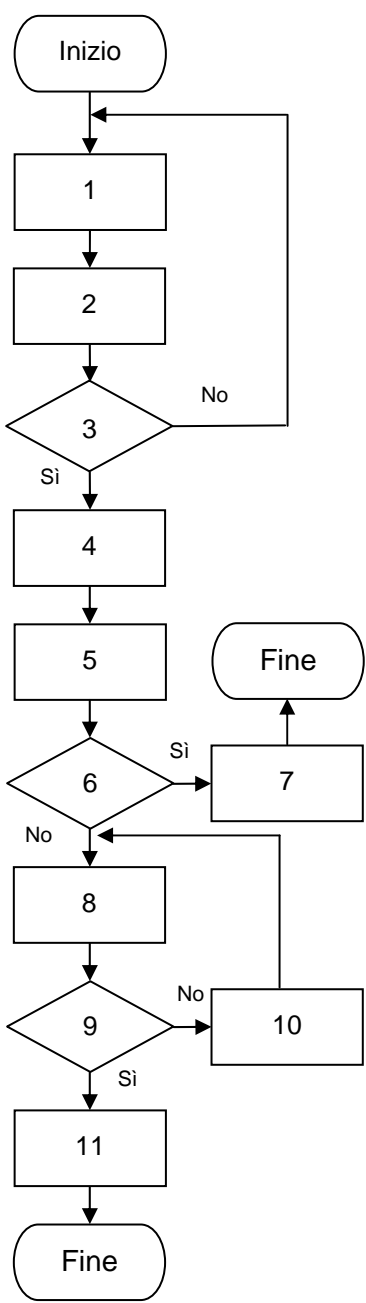
<b>B. Progettazione e realizzazione</b>			
Descrizione decorso	Descrizione attività	Strumenti e riferimenti	Responsabili
 <pre> graph TD     Inizio([Inizio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6{6}     6 -- No --&gt; Fine1([Fine])     6 -- Si --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9{9}     9 -- No --&gt; Fine2([Fine])     9 -- Si --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11[11]     11 --&gt; 12[12]     12 --&gt; A((A))           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valutazione possibili progettisti</li> <li>2. Definizione aspetti contrattuali</li> <li>3. Scelta del progettista e stipulazione del Contratto</li> <li>4. Sviluppo progetto di massima</li> <li>5. Presentazione progetto di massima e verifica da parte del Municipio</li> <li>6. Approvazione progetto di massima? Ev. richiesta affinamenti?</li> <li>7. Chiusura del credito per il progetto di massima</li> <li>8. Preparazione Messaggio municipale al Consiglio comunale per richiesta credito progetto definitivo</li> <li>9. Approvazione da parte del Consiglio comunale?</li> <li>10. Pubblicazione delle decisioni agli albi comunali</li> <li>11. Sviluppo progetto definitivo</li> <li>12. Presentazione progetto definitivo e verifica da parte del Municipio</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Modello Contratto</b></p> <p>Contratto</p> <p>Dossier progetto di massima</p> <p>Messaggio municipale</p> <p>MP1, § 1.5.2.2</p> <p>Dossier progetto definitivo</p>	<p>RUT, Municipio</p> <p>RUT, Municipio</p> <p>Municipio</p> <p>Progettista</p> <p>Progettista, RUT, Municipio</p> <p>RUT</p> <p>RUT, Municipio</p> <p>D</p> <p>Progettista, RUT</p> <p>Progettista, RUT, Municipio</p>

Descrizione decorso	Descrizione attività	Strumenti e riferimenti	Responsabili
 <pre> graph TD     A((A)) --&gt; D13{13}     D13 -- No --&gt; FINE([Fine])     D13 -- Si --&gt; R14[14]     R14 --&gt; R15[15]     R15 --&gt; D16{16}     D16 -- No --&gt; R15     D16 -- Si --&gt; R17[17]     R17 --&gt; R18[18]     R18 --&gt; R19[19]     R19 --&gt; R20[20]     R20 --&gt; R21[21]     R21 --&gt; D22{22}     D22 -- No --&gt; R19     D22 -- Si --&gt; R23[23]     R23 --&gt; R24[24]     R24 --&gt; B((B)) </pre>	<p>13. Approvazione progetto definitivo? Ev. richieste modifica?</p> <p>14. Chiusura del credito progetto definitivo</p> <p>15. Preparazione Messaggio municipale al Consiglio comunale per richiesta credito per realizzazione dell'opera</p> <p>16. Approvazione da parte del Consiglio comunale? Ev. richiesta affinamenti?</p> <p>17. Pubblicazione delle decisioni agli albi comunali</p> <p>18. Richieste di autorizzazione</p> <p>19. Gare di appalto; richieste offerte</p> <p>20. Verifica offerte e preventivi; allestimento graduatorie</p> <p>21. Preparazione preavviso di aggiudicazione per il Municipio</p> <p>22. Approvazione da parte del Municipio? Ev. richieste crediti supplementari al Consiglio comunale? Ev. interruzione progetto</p> <p>23. Aggiudicazione stipulazione contratti</p> <p>24. Avvio esecuzione del progetto</p>	<p>Messaggio municipale</p> <p>MP1, § 1.5.2.2</p> <p><b>Modello Capitolato</b></p> <p><b>Modello Contratto</b></p>	<p>Municipio</p> <p>RUT</p> <p>RUT, Municipio</p> <p>D</p> <p>RUT, Municipio</p> <p>RUT, Progettista</p> <p>RUT, Progettista</p> <p>RUT, Progettista</p> <p>RUT, Municipio</p> <p>Progettista, RUT</p>

Procedura qualità	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>PQ6-XX</b> <b>Progettazione</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/6

Descrizione decorso	Descrizione attività	Strumenti e riferimenti	Responsabili
 <pre> graph TD     B((B)) --&gt; 25[25]     25 --&gt; 27[27]     27 --&gt; 28[28]     28 --&gt; 29[29]     29 --&gt; 30[30]     30 --&gt; 31{31}     31 -- Si --&gt; 33[33]     33 --&gt; Fine([Fine])     31 -- No --&gt; 32[32]     26[26] --&gt; 27     32 --&gt; 26 </pre>	<p>25. Apertura del cantiere</p> <p>26. Direzione generale lavori</p> <p>27. Realizzazione</p> <p>28. Liquidazioni parziali</p> <p>29. Esecuzione collaudi dell'opera; verifica forniture o prestazioni commissionate a terzi</p> <p>30. Verifica risultati collaudi</p> <p>31. Risultati collaudi OK? Ev. incarichi per lavori in garanzia?</p> <p>32. Esecuzione ev. lavori in garanzia</p> <p>33. Messa in servizio dell'opera</p>		<p>RUT, Progettista, Esecutore</p> <p>RUT</p> <p>Progettista, Esecutore</p> <p>RUT</p> <p>RUT, Progettista, Esecutore</p> <p>RUT</p> <p>Esecutore</p> <p>RUT</p>

<b>C. Chiusura del progetto</b>			
Descrizione decorso	Descrizione attività	Strumenti e riferimenti	Responsabili

 <pre> graph TD     Inizio([Inizio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3{3}     3 -- No --&gt; 1     3 -- Si --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6{6}     6 -- Si --&gt; 7[7]     6 -- No --&gt; 8[8]     7 --&gt; 8     8 --&gt; 9{9}     9 -- Si --&gt; 11[11]     9 -- No --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11     11 --&gt; Fine1([Fine])     5 --&gt; Fine2([Fine])     </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esecuzione definitiva rilievi e aggiornamento piani; raccolta indicazioni per esercizio e mantenimento dell'opera</li> <li>2. Verifica completezza e conformità Rapporto finale e Piani definitivi</li> <li>3. Documenti conformi?</li> <li>4. Conteggi definitivi per ev. espropri; definizione e riscossione ev. contributi di miglioria e sussidi</li> <li>5. Liquidazioni finanziarie progettisti e ditte appaltatrici</li> <li>6. Superamento preventivi?</li> <li>7. Preparazione Messaggio municipale al Consiglio comunale per richiesta crediti supplementari</li> <li>8. Allestimento Bilancio definitivo e presentazione al Municipio</li> <li>9. Approvazione?</li> <li>10. Decisione ev. provvedimenti</li> <li>11. Trasmissione documenti agli interessati e archiviazione</li> </ol>	<p>Rapporto finale Piani definitivi</p> <p>Messaggio municipale</p> <p>Bilancio definitivo</p> <p>Dossier progetto</p>	<p>Progettista, Esecutore</p> <p>RUT</p> <p>RUT</p> <p>RUT</p> <p>RUT, Municipio</p> <p>RUT</p> <p>Municipio</p> <p>RUT</p>
---	---	--	---

Strumento operativo di riferimento


ISTRUZIONI

DI

LAVORO

(IL)



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Criteria di probabilità e impatto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## 1 Probabilità


Livello	1	2	3	4
	Poco probabile	Probabile	Molto probabile	Certa
Probabilità	Non si prevede l'insorgere di tal evento	L'evento può insorgere e anche ripetersi	L'evento è insorto e potrebbe ripetersi	L'evento è insorto e si ripete

## 2. Impatto

Impatto Tipo d'impatto	1	2	3	4
	Minimo	Moderato	Rilevante	Elevato
Persone coinvolte	Fino a 2 persone amministrative	Sopra a 2 persone amministrative	A partire da 2 persone amministrative e 20 utenti esterni	A partire da 3 persone amministrative e la maggior parte degli utenti esterni
Operatività	Fino a 4 ore senza i servizi amministrativi. Fino a 2 ore senza l'erogazione di beni primari	Fino a 6 ore senza i servizi amministrativi. Fino a 4 ore senza l'erogazione di beni primari	Fino a 8 ore senza i servizi amministrativi. Fino a 6 ore senza l'erogazione di beni primari	Oltre
Finanziario	100 CHF	1.000 CHF	10.000 CHF	Oltre
Immagine politica	Reclamo sporadico interno o esterno senza conseguenze	Reclamo da parte di un gruppo di utenti	Presenza di posizione di un gruppo d'interesse. Possibili interpellanze e mozioni	La stampa e i mass media sono sicuramente informati
Legale	Nessuna causa e procedura amministrativa probabile	Procedura amministrativa probabile	Avviso di causa civile o penale probabile e procedura amministrativa sicura	Causa civile, penale e amministrativa sicura





Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione app</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## 1. Premessa

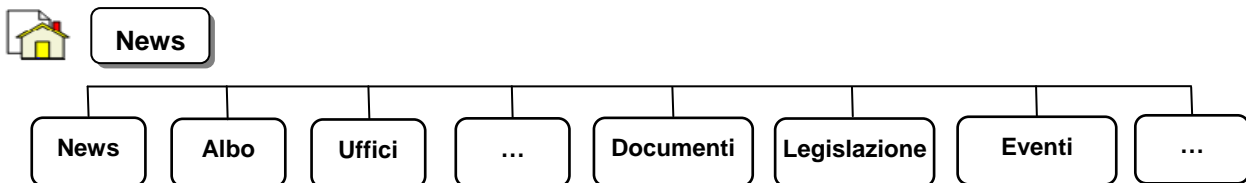
Oggi giorno l'esigenza di informare l'utenza in modo sempre più veloce, comporta l'utilizzo di nuovi mezzi di comunicazione tra cui le applicazioni (app) per smartphone e tablet. L'utilità delle app nasce dall'esigenza da parte degli utenti di essere costantemente avvisati sulle notizie di pubblica utilità, di accedere facilmente ai documenti e di poter facilmente rintracciare i recapiti dell'Amministrazione. L'app permette infatti di collegarsi al sito del Comune premendo semplicemente un tasto, evitando così di dover collegarsi ad un browser e di digitare l'indirizzo.

## 2. Responsabilità

Il responsabile della gestione dell'applicazione è **XX**.

La creazione e lo sviluppo dell'applicazione (mandatati all'esterno) deve avvenire in stretta collaborazione e con il supporto del Municipio e del responsabile della sua gestione **XX**. È opportuno però che, in seguito, il responsabile **XX** abbia una gestione dell'applicazione la più autonoma possibile. Nell'applicazione deve essere indicata la data d'aggiornamento, che **XX** ogniqualvolta modificherà l'app dovrà aggiornare.


## 3. Voci dell'informazione



## 4. Osservazioni

Il contenuto rappresentato nel diagramma sopraesposto non è da considerarsi definitivo, il Comune potrà infatti, in base alle proprie necessità, apportare delle modifiche alla struttura.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/7

## 1. Premessa

La presente Istruzione di lavoro definisce le modalità di gestione dei documenti interni ed esterni del Comune.

## 2. Norme e prescrizioni (esempio)

Trattasi di documenti di procedura permanenti in base ai quali definire e/o espletare le attività. Si distingue fra:

- leggi, ordinanze e regolamenti di applicazione emanati dalla Confederazione, dal Cantone e dal Comune: **D** assicura l'attualizzazione delle raccolte e trasmette di volta in volta ai **RS** copia degli aggiornamenti che li concernono;
- risoluzioni municipali: **D** provvede alla loro archiviazione e trasmette di volta in volta ai **RS** copia delle risoluzioni di loro competenza;
- norme settoriali specifiche: sono raccolte e gestite dai singoli **RS** a mezzo **ML1-XX**.

Per la consultazione delle norme e prescrizioni sono previsti:

- internet (in particolare i siti [www.ti.ch](http://www.ti.ch) e [www.admin.ch](http://www.admin.ch)) per le leggi e i regolamenti federali e cantonali;
- la cartella informatica **XXXXX** per i regolamenti e le ordinanze comunali;
- la raccolta cartacea delle risoluzioni comunali;
- le raccolte cartacee delle norme settoriali specifiche.

La consultazione di norme e prescrizioni gestite in proprio implica un preventivo accertamento del loro stato di aggiornamento; annualmente **D**, in collaborazione con i **RS**, verifica sistematicamente l'attualità di tutte le norme e prescrizioni gestite in proprio.

## 3. Manuale sicurezza

Definisce il Sistema Sicurezza predisposto dall'Amministrazione comunale quale **soluzione individuale** conforme alle esigenze in materia di sicurezza e salvaguardia della salute dei collaboratori previste dalla CFSL6508. Esso coinvolge tutti i collaboratori, per i quali **XX** funge da punto di riferimento e da coordinatore. La gestione degli specifici documenti coinvolti avviene come previsto nel Manuale Sicurezza stesso.

## 4. Requisiti e riscontri esterni

Si tratta di documenti di procedura o registrazioni che possono assumere una connotazione generica o essere correlati a oggetti specifici. Per la loro gestione si rimanda alla Matrice dei documenti e dei dati del macroprocesso che li coinvolge.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/7

## 5. Riscontri interni

Sono documenti di procedura (in quanto riscontri parziali che assurgono a requisiti per ulteriori prestazioni) o registrazioni che scaturiscono dalle attività proprie. La loro gestione è definita nella Matrice dei documenti e dei dati del macroprocesso da cui scaturiscono. La loro formalizzazione, ricorrendo a supporti predefiniti o meno, richiede sempre che vengano specificati:

- l'oggetto/il tema di riferimento;
- la data di formalizzazione;
- l'autore della formalizzazione (sigla della funzione e firma o visto).

La registrazione dell'avvenuta verifica/approvazione (qualora richiesta nella relativa Matrice dei documenti e dei dati), come pure l'eventuale distribuzione, sono apposte sul riscontro operativo stesso o sull'eventuale documento di gestione appositamente predisposto.

## 6. Documenti del SGQ

### 6.1. Manuale di gestione del Comune

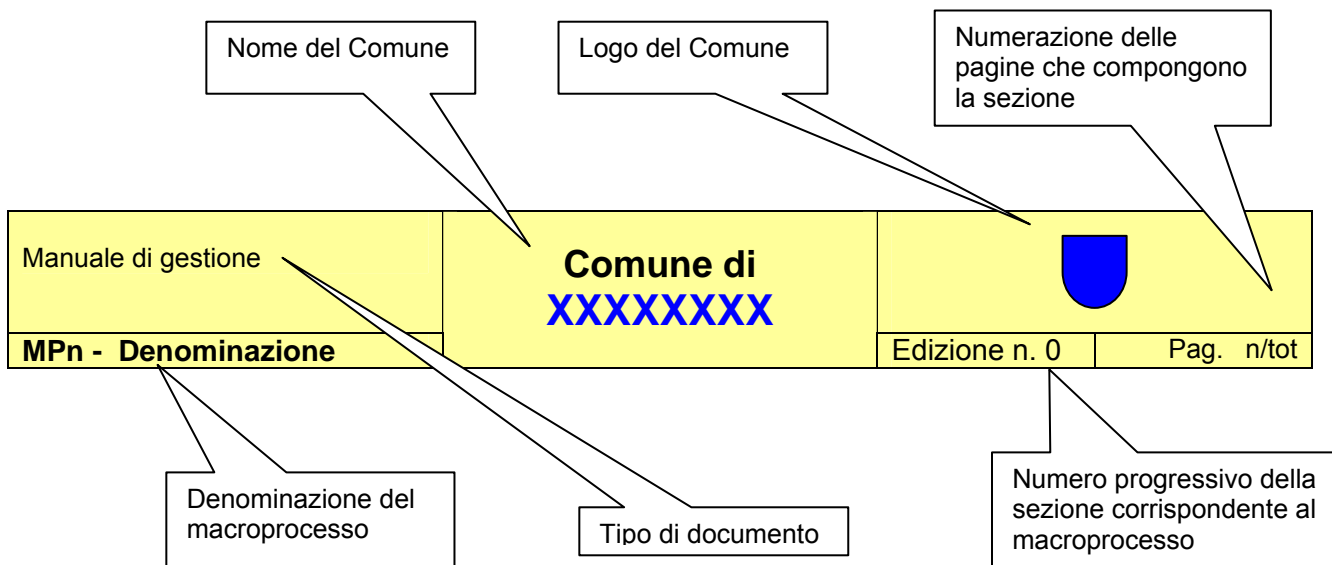
#### 6.1.1. Struttura del MG


Il MG prevede le seguenti sezioni:

- **MP0** Generalità
- **MP1** Indirizzi e conduzione
- **MP2** Miglioramento
- **MP3** Amministrazione
- **MP4** Educazione e cultura
- **MP5** Socialità
- **MP6** Ufficio tecnico
- **MP7** Finanze

#### 6.1.2. Identificazione del MG

Tutte le pagine del MG sono intestate come segue:



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/7

### 6.1.3. Modalità di gestione del MG


**GQ** assicura la corretta gestione delle singole sezioni che compongono il MG per mezzo del **ML1-XX** Gestione documenti SGQ. L'approvazione dei contenuti e la relativa autorizzazione alla distribuzione da parte di **RQ** viene attestata sul modulo stesso (**ML1-XX**).

## 6.2. Procedure qualità (PQ)

### 6.2.1. Struttura della PQ

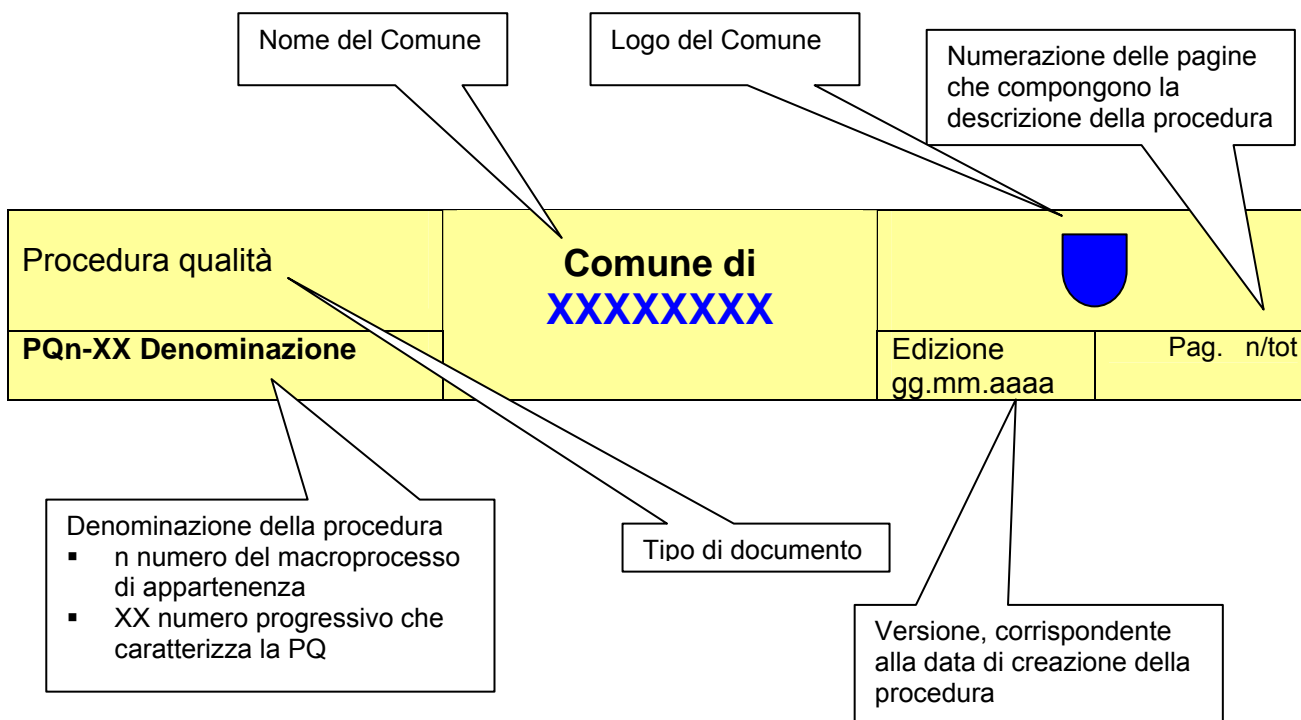
Le PQ sono strutturate nel seguente modo:

- il frontespizio (prima pagina) riporta i dati salienti che caratterizzano la PQ e cioè:
  - scopo e obiettivi: breve descrizione di quanto si intende ottenere per mezzo del processo descritto dalla PQ
  - ambito di validità: definisce il contesto in cui la PQ deve essere applicata
  - responsabili di processo:
    - RMP, sigla e denominazione della funzione che autorizza la liberazione della PQ e che ne sorveglia l'idoneità in riguardo a efficacia ed efficienza
    - RP, sigla e denominazione della funzione incaricata di definire e mantenere aggiornata la PQ
  - input: elenco delle esigenze che richiedono l'applicazione della PQ; le eventuali ulteriori PQ che costituiscono l'origine di input significativi sono da menzionare (rete dei processi)
  - output: elenco dei risultati che scaturiscono dalla PQ; eventuali ulteriori PQ alimentate dagli output sono da menzionare (rete dei processi)
  - documenti di riferimento: elenco delle IL, ML, o altri documenti, anche esterni al SGQ, necessari alla corretta realizzazione di quanto definito dalla PQ;
- le pagine successive definiscono la sequenza delle attività, gli incaricati, le modalità operative e i riferimenti per realizzare gli output. Per tali definizioni si ricorre a descrittivi, diagrammi di decorso (flussi) o ad altri strumenti.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 4/7

### 6.2.2. Identificazione della PQ

Le PQ riportano su ogni pagina la seguente intestazione:




### 6.2.3. Modalità di gestione delle PQ

**GQ** assicura la corretta gestione delle PQ per mezzo del **ML1-XX Gestione documenti**  
**SGQ**. L'approvazione dei contenuti e la relativa autorizzazione alla distribuzione da parte del RMP viene attestata sul modulo stesso (**ML1-XX**)

## 6.3. Istruzioni e Moduli di lavoro (IL e ML)


### 6.3.1. Struttura delle IL e ML

IL e ML non assumono una forma prestabilita. Essi dovranno tuttavia risultare di facile comprensione e utilizzo, riportare un titolo pertinente ed esaustivo ed essere chiaramente identificati.


Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/7

### 6.3.2. Identificazione delle IL e ML

Per quanto possibile, tutte le pagine che costituiscono una IL o un ML vengono intestate come segue.

Tipo di documento	Nome del Comune	Logo del Comune	
Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ILn-XX Denominazione</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. n/tot

rispettivamente

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>MLn-XX Denominazione</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. n/tot

<p>Denominazione dello strumento operativo (IL o ML)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ n numero del macroprocesso di appartenenza</li> <li>▪ XX numero progressivo che caratterizza l'IL o il ML</li> </ul>	<p>Versione, corrispondente alla data di creazione dello strumento operativo (IL o ML)</p>	<p>Numerazione delle pagine che compongono la descrizione della procedura</p>
--	--	---


N.B.: Le IL e i ML che non possono essere intestati come sopra (es.: lettere tipo, stampati,...) devono comunque riportare il codice di identificazione e la versione (Es.: ML3-07 / 22.09.01).

### 6.3.3. Modalità di gestione IL e ML

Ad eccezione dei ML, per i quali non viene tenuto un elenco dei detentori (distribuzione), valgono le stesse modalità di gestione previste per le PQ.

N.B.: Per i ML che una volta compilati assumono carattere direttivo o diventano un riferimento operativo, la distribuzione è indicata sul documento stesso; l'originale viene conservato da chi distribuisce il documento.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 6/7

## 7. Riproduzione documenti SGQ

La riproduzione di documenti del SGQ compete esclusivamente GQ, che ne assicura poi la distribuzione, secondo il **ML1-XX**.

Ulteriori riproduzioni implicano l'applicazione sul documento della dicitura "Copia non sottoposta ad aggiornamento".

A seguito della sostituzione di documenti, il detentore è responsabile di eliminare le versioni obsolete.

## 8. Documenti SGQ in formato digitale

Qualora il MG, le PQ, le IL e i ML fossero realizzati in formato digitale e gestiti attraverso il sistema informatico, GQ è responsabile di:

- avvisare tutti i detentori in merito ad eventuali modifiche (via e-mail, oppure per mezzo degli automatismi previsti dal sistema informatico);
- gestire la sicurezza dei dati informatici, secondo quanto definito nella **IL3-XX Gestione elettronica dei documenti**;
- definire e divulgare una struttura per la memorizzazione informatica e per il reperimento dei documenti SGQ.


## 9. Modifiche

In relazione alla modifica di un documento valgono le prescrizioni generali seguenti:

- può essere richiesta/proposta da tutti i collaboratori; essa deve comunque essere verificata ed approvata dalla funzione che aveva verificato ed approvato il documento che si intende modificare;
- su ogni documento modificato deve apparire il nuovo stato di revisione;
- le copie del documento sostituito devono essere immediatamente eliminate dai detentori. Qualora ciò non risultasse appropriato, il detentore è tenuto a contrassegnare la versione sostituita con la dicitura **ANNULLATO** e relativa data di annullamento: fanno eccezione i ML o altri specifici documenti prestampati utilizzabili in versione superata fino ad esaurimento;
- la sostituzione di un documento conseguente a modifiche sostanziali è accompagnata da una breve descrizione che sintetizza quanto è stato modificato;
- **GQ** riporta su **ML1-XX** i documenti SGQ che vengono eliminati, modificati o introdotti ex novo.

## 10. Archiviazione, conservazione ed eliminazione

Le Matrici dei documenti e dei dati specificano il periodo minimo durante il quale è assicurata l'archiviazione della documentazione, il responsabile e il supporto di archiviazione (cartaceo o informatico): per i documenti di procedura il periodo è inteso a decorrere dall'invalidazione, per le registrazioni a partire dall'ultima iscrizione.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 7/7

Il responsabile designato assicura:


- la conservazione in luogo adeguato della documentazione da archiviare;
- l'eliminazione della stessa a decorrere dal periodo prestabilito.

Il trattamento, la custodia e l'eliminazione di documenti che riportano informazioni confidenziali e/o dati personali avvengono secondo la **IL3-XX Gestione archivi**.

La protezione e la sicurezza dei dati informatici sono trattate al **§ 1.6.4**.

Nelle Matrici dei documenti e dei dati sono evidenziati con un asterisco quei documenti per i quali è previsto che si disponga di una copia di sicurezza.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione informatica</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## 1. Attrezzature sottoposte a regolare manutenzione

Indicare quali sono le attrezzature sottoposte a periodica manutenzione da parte del servizio o del responsabile dell'informatica, oppure da parte di un ente esterno secondo contratto di manutenzione. Es.:

- server;
- rete;
- posti di lavoro;
- attrezzature speciali.

## 2. Modalità di intervento

Descrivere ogni quanto tempo vengono effettuati gli interventi di manutenzione e/o controllo, da parte di chi e se vengono registrati (per es. sull' apposito **ML1-XX** Interventi di manutenzione)

## 3. Diritti di accesso

- Chi ha diritto di accedere a cosa e come (solo lettura? lettura/scrittura)?
- Il sistema prevede degli account per i collaboratori?
- L'accesso avviene attraverso digitazione di una password?
- La registrazione delle password è custodita da qualcuno, per accedere a qualche account nei casi di emergenza?
- Come è regolato il diritto di accesso alla documentazione SGQ?
- Come sono regolati gli accessi ad Internet? Sono liberi a tutti? Sono tenuti sotto controllo?
- Per la definizione dei profili di accesso può essere predisposto un apposito **ML1-XX**.

## 4. Salvataggio dei dati

Indicare le modalità per il salvataggio dei dati.

## 5. Sicurezza informatica

- Come, da chi e ogni quanto viene effettuato il backup dei dati informatici?
- Su quale supporto viene effettuato il backup?
- Dove viene conservata la copia di backup?


## 6. Materiale informatico

- Dove viene immagazzinato il materiale informatico (materiale di riserva, pezzi di ricambio, materiale di uso corrente, come cartucce per stampanti, CD ecc.)?
- Esiste un inventario delle attrezzature informatiche?
- Ricupero e riciclo nel rispetto dell'ambiente.

## 7. Licenze

- Il Comune detiene licenze per prodotti software?
- Chi le custodisce?



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione risorse materiali</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## 1. Risorse a disposizione


- Indicare quali sono le risorse materiali di proprietà del Comune, in termini di beni patrimoniali e amministrativi.

## 2. Indicazioni per ogni risorsa

- Allocazione;
  - Responsabile della gestione;
  - Modalità di gestione, a livello di interventi puntuali rispettivamente di manutenzione corrente;
  - Strumenti per la gestione, quali mezzi informatici, tabelle di registrazione, segnalazioni ecc.;
  - Eventuale messa a disposizione dell'utenza e relative modalità;
  - Ecc.
- Si potrebbe sintetizzare il tutto in una tabella come all'esempio sotto

Oggetto	Ubicazione	Responsabile	Interventi di gestione	Strumenti di gestione	Disponibilità per l'utenza



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione sito internet</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/4

## 1. Premessa

La creazione del sito internet nasce dall'esigenza di ampliare, aggiornare e mettere ordine nell'offerta informativa dei comuni. Grazie a questo strumento è infatti possibile razionalizzare, migliorare e facilitare la comunicazione verso la cittadinanza.

Per rendere la navigazione intuitiva, e dunque semplificare l'accesso all'informazione da parte dell'utenza, è importante determinare sia i flussi procedurali per la pubblicazione delle tematiche, sia una catalogazione chiara dei vari contenuti.

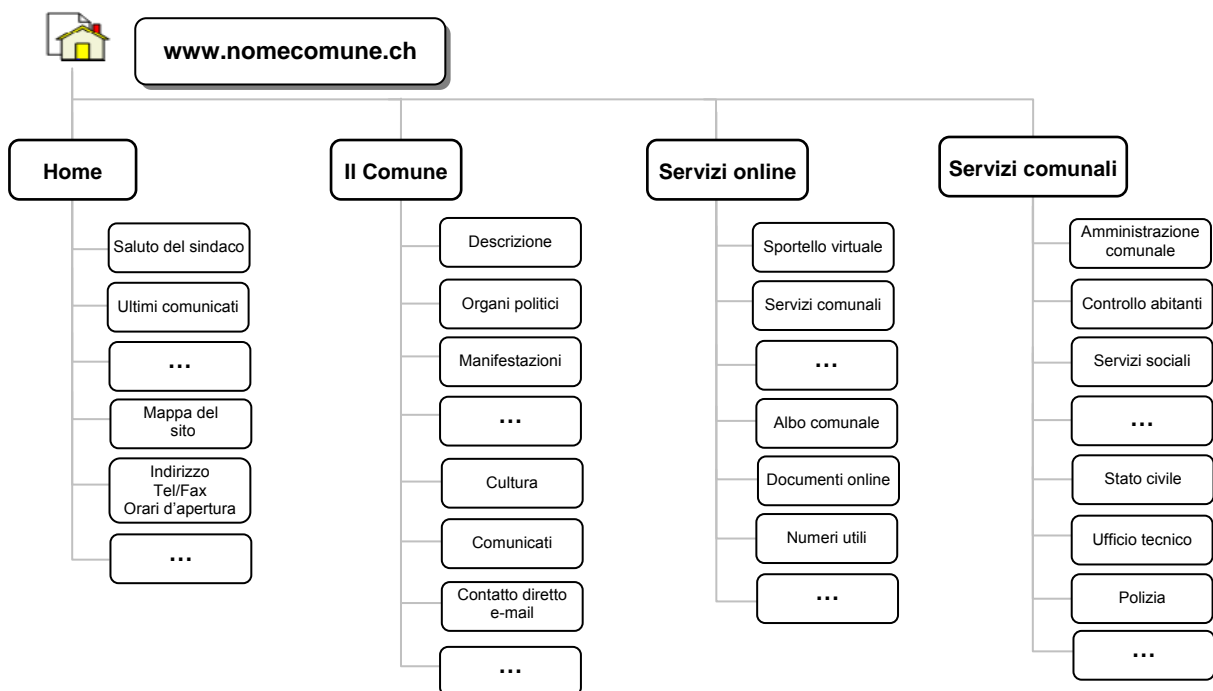
## 2. Responsabilità

Il responsabile della gestione del sito web è **XX**.


La creazione e lo sviluppo del sito web (mandati all'esterno) devono avvenire in stretta collaborazione e con il supporto del Municipio e del responsabile della sua gestione **XX**. È opportuno però che, in seguito, il responsabile **XX** abbia una gestione del sito web la più autonoma possibile. Nel sito web deve essere indicata la data d'aggiornamento, che **XX** ogniqualvolta modificherà il sito web dovrà aggiornare.

## 3. Gerarchia delle informazioni

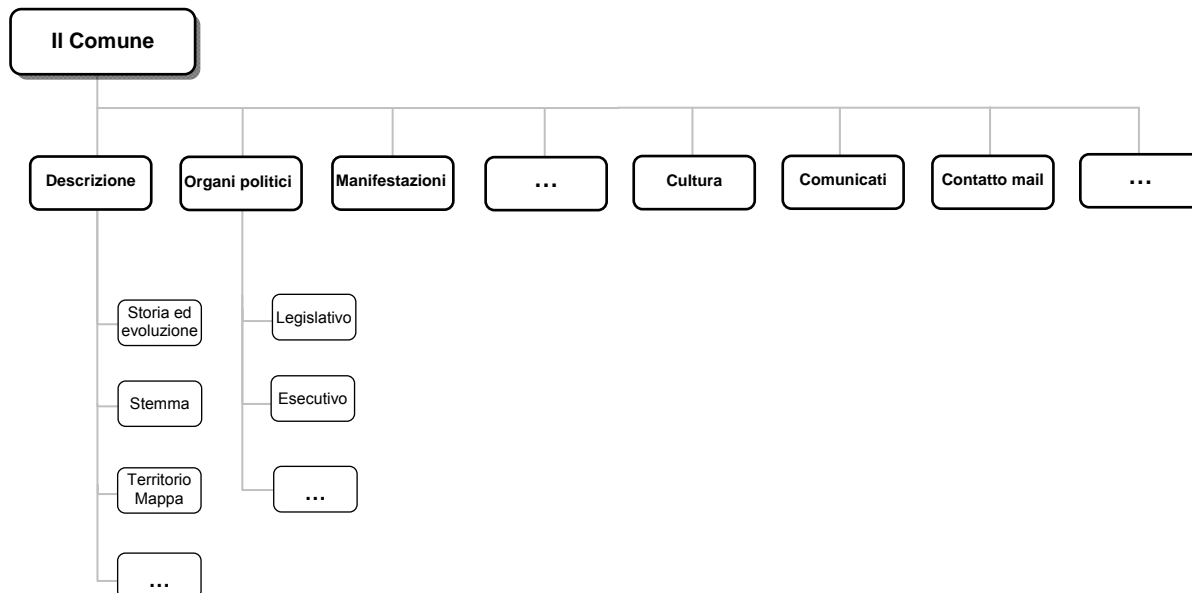
### 3.1. Visione globale



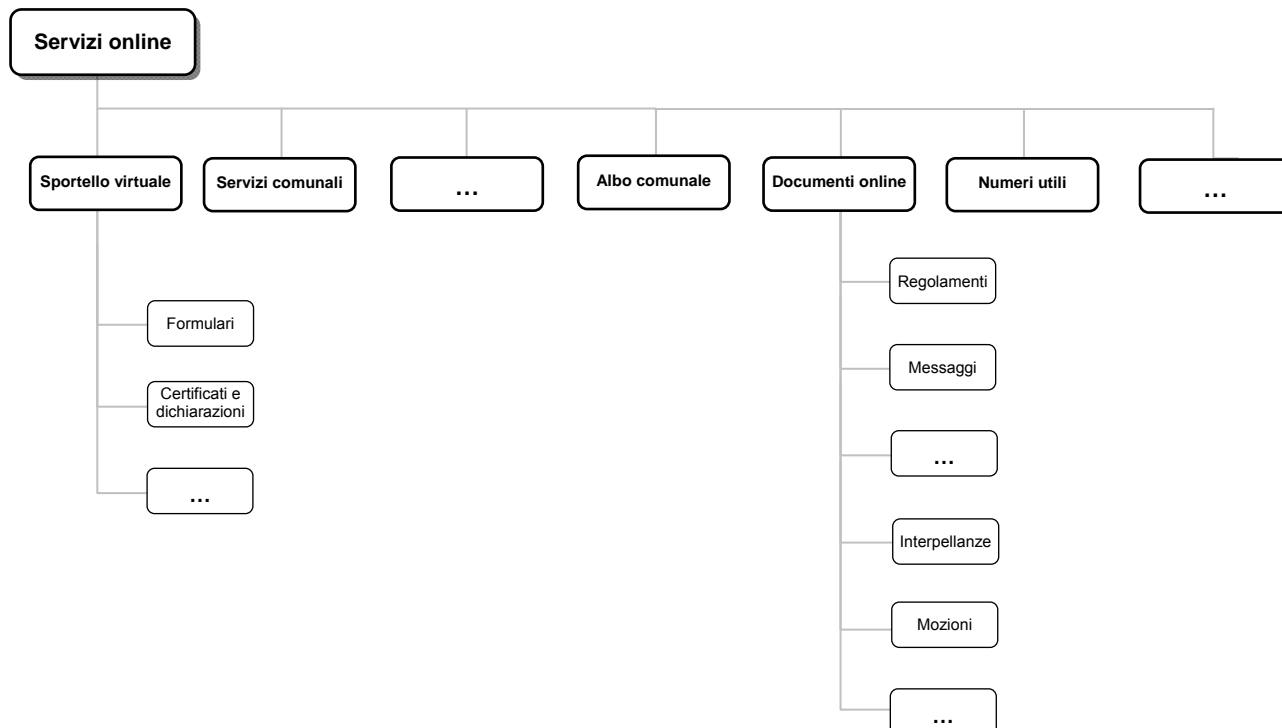


Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL1-XX</b> <b>Gestione sito internet</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/4

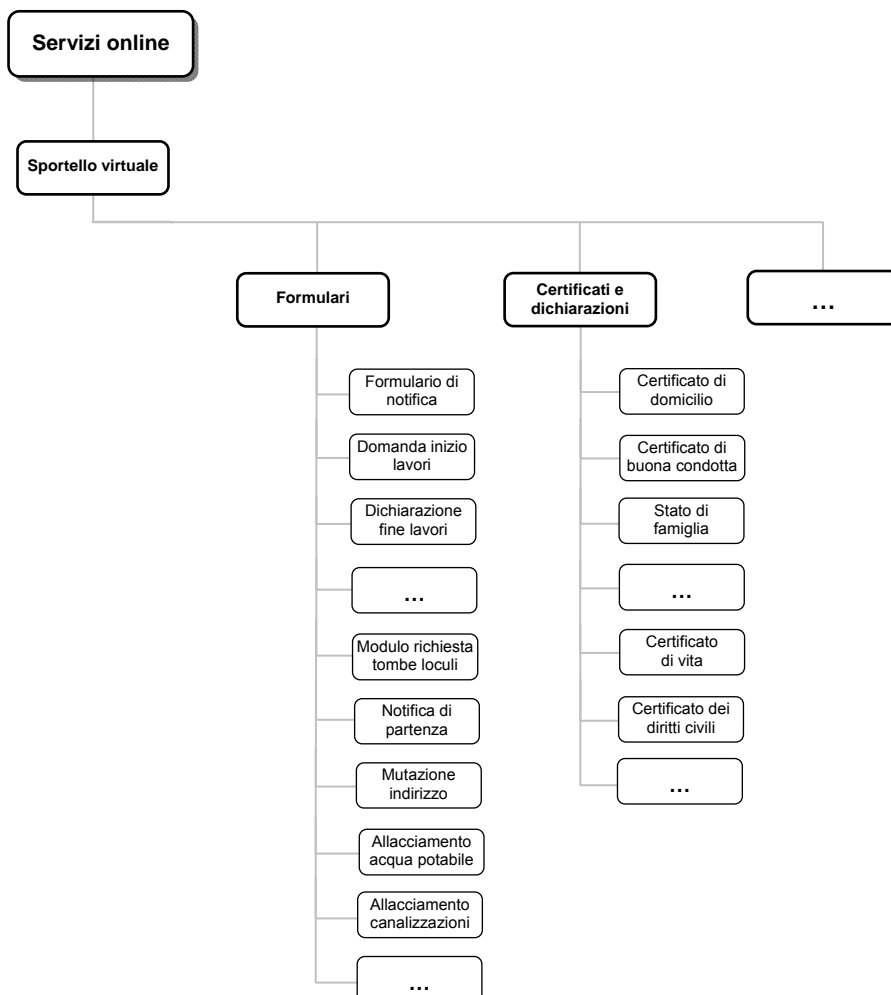
### 3.2. Il Comune



### 3.3. Servizi online



### 3.4. Sportello virtuale

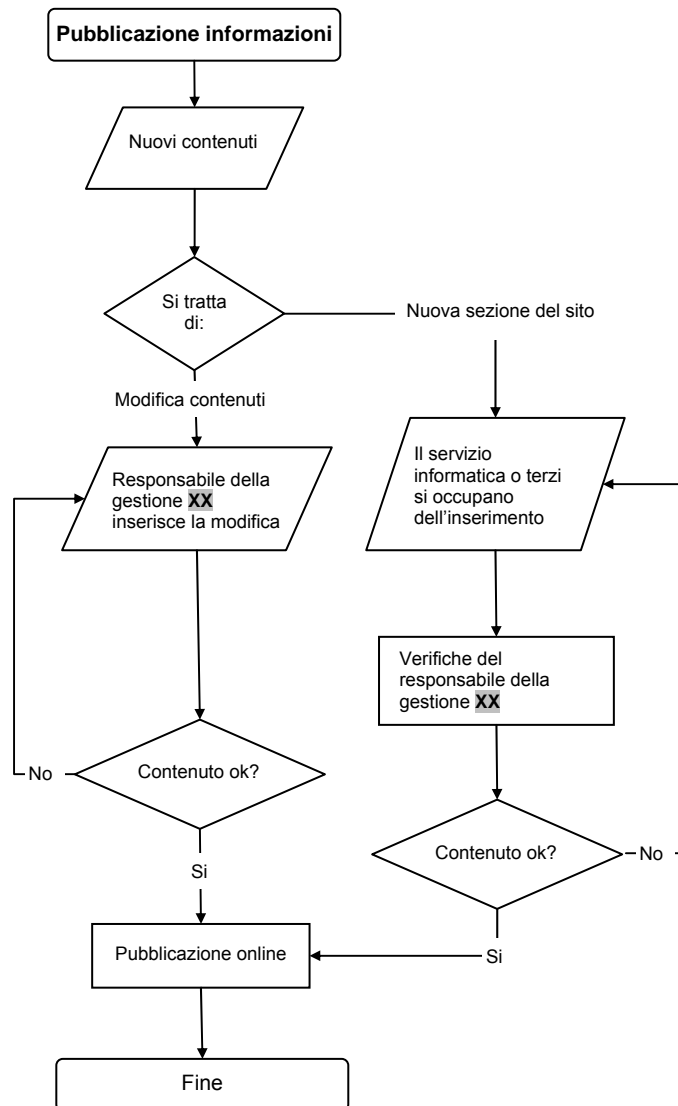



### 3.5. Osservazioni

Tutti i contenuti rappresentati nei diagrammi sopraesposti non sono da considerarsi definitivi, il Comune potrà infatti, in base alle proprie necessità, apportare delle modifiche alla struttura.

#### 4. Compiti specifici

Il responsabile della gestione del sito web **XX** verifica regolarmente le pagine web del Comune e si occupa direttamente di aggiornare i contenuti. Il seguente flusso riassume i compiti del responsabile **XX** per una gestione attiva del sito web.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>	
<b>IL1-XX Pianificazione incontri periodici</b>		Edizione gg.mm.aaaa
		Pag. 1/1

Esempio di pianificazione degli incontri periodici

Tipo di incontro	Partecipanti	Temi da trattare	Coordinatore	Frequenza						Verbale		
				Sett.	Quin.	Mens.	Trim.	Sem.	Ann.	Si	No	
Coordinamento	D, SEG	Attività correnti (elencare quali)	D	X							X	
Preparazione sedute Municipio	D, SEG	Preparazione ordine del giorno,...	D	X							X	
Controllo abitanti	D, RCA	Evoluzione abitanti,...	D			X					X	
Sistema di gestione qualità	D, GQ	Reclami, non conformità, proposte miglioramento, AC, AP	GQ			X					X	
Ecc.												
Riesame del sistema	D, GQ,...	Vedi temi Riesame del sistema o Riesame della direzione	GQ							X	X	



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL2-XX</b> <b>Soddisfazione utenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


### 1. Identificazione degli utenti del Comune

- A Specificare l'utente, per es. cittadino privato
- B Specificare l'utente, per es. azienda insediata nel Comune
- C Specificare l'utente, per es. ....

### 2. Modalità di rilevamento del livello di soddisfazione

Utente	Modalità di rilevamento	Frequenza
A	Questionario trasmesso a tutti i cittadini	Annuale
A	Miniquestionario somministrato in occasione di utilizzazione dello sportello comunale	Saltuariamente
B	Dati raccolti durante una visita alla direzione	Annuale
C	.....	.....



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Banca dati imprese</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Struttura della banca dati**

Spiegare come è strutturata la banca dati, indicando quali sono i campi che la caratterizzano.

### **2. Trattamento delle segnalazioni**


Chi si occupa della gestione delle segnalazioni? Come procede? Chi informa? Con quali mezzi?

### **3. Elaborazioni statistiche**

Quali elaborazioni vengono effettuate sulla base di quali dati? Chi le sviluppa? Come vengono rappresentati i risultati? A chi vengono trasmessi i risultati?





Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Concessione cittadinanza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Modalità per il rilascio della cittadinanza a stranieri in via ordinaria**

Spiegare come, con quali mezzi, quali documenti occorrono, condizioni e riferimenti di legge ecc.

### **2. Modalità per il rilascio della cittadinanza a stranieri in ambito cantonale e comunale in via agevolata**

Vedi punto 1


### **3. Modalità per la concessione della cittadinanza a confederati in via ordinaria**

Vedi punto 1

### **4. Modalità per la concessione della cittadinanza a confederati in via agevolata**

Vedi punto 1



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Economato e stamperia</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


### 1. Gestione riserva materiali di cancelleria e pulizia

- Chi si occupa della gestione operativa del magazzino materiali?
- Dove viene stoccato il materiale?
- Come è organizzato lo stoccaggio? Identificazione dei materiali secondo la tipologia, reperibilità del materiale, controllo delle riserve minime, stoccaggio di sostanze pericolose (per es. detersivi contenenti sostanze tossiche) e disponibilità delle relative schede di sicurezza, ecc.
- Diritti di accesso alle riserve: chi può effettuare prelievi?
- Ecc.

### 2. Riproduzione di stampati

- Chi si occupa delle riproduzioni?
- Come vengono ordinate le riproduzioni (grandi quantitativi) (vedi anche **ML3-XX Richiesta riproduzione**)?
- Come avviene la distribuzione del materiale riprodotto? Come vengono organizzate le spedizioni?
- Ecc.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione archivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/6

## 1. Premessa

Con l'entrata in vigore, rispettivamente nel 2012 e nel 2013, della Legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici (LArch) e della Legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato (LIT), che si affiancano alla Legge sulla protezione dei dati personali del 1987 (LPDP), anche la gestione degli archivi comunali è stata inserita in un quadro normativo più strutturato e completo. Una preventiva definizione dei percorsi dei documenti (cartacei o digitali) dalle scrivanie degli uffici fino all'archivio storico è la chiave di volta di una corretta e efficace gestione delle informazioni nelle varie fasi del loro ciclo di vita.

## 2. Responsabilità

**Il responsabile dell'archivio comunale è XX.**

Egli ha l'obbligo di gestire i documenti "in modo ordinato, sistematico e razionale, garantendo in particolare la disponibilità, l'integrità, la protezione e la sicurezza dei dati" (art.5 LArch).

## 3. I sistemi di classificazione

Ogni amministrazione comunale dovrebbe sviluppare delle direttive interne per la registrazione e la conservazione dei documenti prodotti e ricevuti nell'esercizio delle proprie funzioni. A tale scopo il responsabile **XX** dovrebbe allestire una sorta di "mappa dell'archivio" e cioè un documento dove sono definite le modalità secondo cui è organizzato e gestito il complesso della documentazione (cartacea e digitale), in quali sottoinsiemi è suddiviso, secondo quali criteri è impostato e con quali criteri è possibile reperire le informazioni.

A seconda del comune questa "mappa" può essere più o meno dettagliata e articolata. Per esempio nei centri maggiori, le varie sezioni dell'archivio dovrebbero corrispondere agli uffici e servizi dell'amministrazione comunale (es: controllo abitanti, contribuzioni, servizi sociali ecc.) nei comuni minori la suddivisione sarà invece più semplice, per esempio: Municipio e Cancelleria, con tutti i documenti tecnici, Ufficio tecnico, con le domande di costruzione e gli incarti delle pubbliche costruzioni o ancora Contabilità e contribuzioni.

Una volta definita la macrostruttura il responsabile **XX** deve impostare ulteriori suddivisioni e precisare i criteri con cui vengono registrati e classificati i documenti, nonché le modalità e i termini di conservazione. Il piano di classificazione allegato (vedi **10**) può costituire una buona base di partenza per impostare la struttura dell'archivio.

## 4. Registrare i documenti

Negli archivi comunali è opportuno che l'archivista responsabile **XX** intervenga su degli insiemi coerenti tra di loro e quasi mai sui singoli documenti. Si possono distinguere

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione archivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/6

sostanzialmente due tipologie di insiemi:

- Insiemi organizzati in maniera seriale: quei documenti che si sedimentano con regolarità nel tempo in relazione a certe attività ricorsive della cancelleria (fatture della gestione corrente, tasse causali, notifiche, riparti d'imposta, ecc.) ;
- Insiemi raggruppati in incarti (dossier): quei documenti legati a una determinata pratica o a un determinato oggetto (domanda di costruzione, di naturalizzazione, per la manutenzione di una strada o di un acquedotto, ecc.).

Nel primo caso i documenti sono omogenei per la loro natura, nel secondo in virtù dell'argomento di cui trattano. In entrambi i casi è fondamentale dedicare del tempo alla registrazione di alcuni dati fondamentali che li riguardano (detti metadati) e che permetteranno poi di gestirli nelle varie fasi della loro esistenza.

Per quanto riguarda gli incarti, occorre prender nota degli elementi seguenti:

- Classificazione: ovvero la posizione dell'incarto nel reticolo logico-tematico in cui è organizzato l'archivio. Nei comuni maggiori sarebbe opportuno indicare anche il servizio produttore (unità organizzativa) responsabile dell'incarto.
- Titolo: l'oggetto o una breve descrizione riassuntiva dell'incarto.
- Data di apertura dell'incarto.
- Data di chiusura dell'incarto (data dell'ultimo documento).
- Segnatura: ovvero il codice di localizzazione che permette di reperire l'incarto.

Quando necessario, è utile indicare anche eventuali vincoli legali di conservazione e limitazione dei diritti di accesso. Per le serie documentarie si può procedere nello stesso modo, con la differenza che vengono registrate secondo una tempistica diversa.

Quale strumento operativo il responsabile può utilizzare i prodotti informatici correnti oppure applicativi specifici più sofisticati; l'importante è avere uno strumento con le informazioni necessarie per monitorare e ritrovare la documentazione e di pianificarne l'evoluzione nel tempo.

## 5. Il ciclo di vita dei documenti

**XX** deve tener conto nell'impostazione degli archivi che, i documenti, a seconda della loro età, hanno uno statuto giuridico diverso e svolgono funzioni diverse, riconducibili alla nozione di archivio amministrativo e di archivio storico.

L'archivio amministrativo conserva i documenti più recenti e ancora utilizzati, più o meno sovente, per le attività degli uffici e dei servizi comunali. Esso comprende sia l'archivio corrente, formato dalle pratiche in corso e dalle serie documentarie aperte (è situato di solito negli uffici stessi e la documentazione risale agli ultimi 1-2 anni), sia l'archivio di deposito, formato dalle pratiche concluse o usate meno spesso ma conservate obbligatoriamente a causa delle disposizioni legali in materia (è situato di regola in locali separati).

Considerando che nella maggior parte dei casi i termini legali di conservazione corrispondono a 10 anni, si consiglia al responsabile **XX** di utilizzare (quando possibile) questo criterio temporale per delimitare l'archivio amministrativo.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione archivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/6

Una volta trascorsi i termini legali, la documentazione può passare, previa eliminazione dei materiali sopprimibili, dall'archivio amministrativo all'archivio storico.

Per i centri maggiori, dotati di un archivio gestito professionalmente, questo passaggio si realizza tramite l'offerta della documentazione all'istituto archivistico (art.5 LArch). Nei comuni sprovvisti di tale istituto, il responsabile **XX** effettuerà degli aggiornamenti periodici (con cadenza preferibilmente annuale) degli archivi. In quell'occasione i documenti da conservare potranno essere spostati nell'archivio storico, mentre quelli scartati devono essere inviati al macero.

## 6. Lo scarto dei documenti

Con scarto s'intende l'eliminazione dei documenti privi di valore storico, amministrativo o giuridico. Esso si applica alla documentazione prodotta dal 1945 in avanti e, tranne alcune eccezioni, non concerne quella degli ultimi dieci anni che deve essere conservata integralmente a causa dei vincoli legali.

Il servizio archivi locali fornisce ai comuni che ne fanno richiesta un elenco delle tipologie di documenti eliminabili dopo dieci anni, corredato da alcune indicazioni sulla procedura da adottare. In ogni caso, il responsabile **XX** deve prendere in considerazione le seguenti raccomandazioni:

- Lo scarto è assai più facile da praticare se i documenti sopprimibili sono già riuniti in modo omogeneo (come avviene, di solito, per le fatture della gestione corrente o le notifiche di tassazione).
- Lo scarto va verbalizzato allestendo un elenco dei documenti eliminati (con descrizione sommaria della loro tipologia, datazione e quantità). È opportuno che tale elenco venga preliminarmente approvato dal Municipio tramite risoluzione.
- Prima della distruzione occorre verificare che negli incarti siano presenti solo i documenti sopprimibili e che il periodo di conservazione sia effettivamente trascorso.
- La cernita dei documenti deve essere effettuata solamente dal responsabile competente **XX** (funzionario comunale o archivista adeguatamente formato).
- I documenti cartacei da eliminare devono essere inviati al macero per impedire che dati sensibili possano essere visti da terzi.

## 7. Scansioni, GED, documenti digitali

La scansione dei documenti cartacei sta conoscendo un'ampia diffusione. Se applicata agli archivi storici, rende possibile la creazione di copie di sicurezza (e di consultazione) di documenti fragili o rari e la diffusione di determinati fondi su internet. Grazie al riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) è inoltre possibile allestire strumenti di ricerca full text per navigare agevolmente attraverso le informazioni.

È opportuno, prima di avviare campagne di scansione, valutare attentamente il loro rapporto costi/benefici, tenendo presente anche i tempi necessari per la creazione dei database di gestione delle informazioni digitalizzate e la potenziale frequenza di utilizzazione delle stesse.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Gestione archivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 4/6

Le procedure di scansione vanno inserite in un contesto più ampio di politica archivistica e implicano la pianificazione di un sistema di gestione, di ricerca e di conservazione a lungo termine delle informazioni acquisite (vedi **IL3-XX Gestione elettronica dei documenti dell'esecutivo**). A tale proposito osserviamo che i principi e le metodologie di gestione archivistica descritti in precedenza (mappatura dell'archivio, definizione dei sistemi di classificazione e del ciclo di vita dei documenti, ecc.) sono validi e applicabili anche nel caso della GED; anzi in un certo senso ne costituiscono la premessa, poiché la sua implementazione implica necessariamente la presenza di un concetto organizzativo.

Affinché un sistema di GED sia funzionale a livello di archivio storico, deve soddisfare una serie di requisiti che permettano la stabilità, la sicurezza, la ricerca, l'esportazione e la conservazione a lungo termine dei dati. Per maggiori dettagli, strumenti e suggerimenti per l'archiviazione elettronica, è possibile consultare il documento "*Exigences de base pour les Records Management Systems du point de vue archivistique*" nel sito (in francese e tedesco) del Centro di coordinazione per l'archiviazione a lungo termine dei documenti elettronici ([www.kost-ceco.ch/cms/index.php?standards\\_fr](http://www.kost-ceco.ch/cms/index.php?standards_fr)).

A prescindere dalle modalità della loro gestione, il responsabile **XX** deve controllare che i documenti da conservare sul lungo termine siano salvati (convertiti) in formati che garantiscano stabilità nel tempo e facilità di lettura. Al momento i più adatti sono indicati nella tabella sottostante, la lista non è comunque esaustiva. Per ulteriori informazioni si veda il documento sopracitato.

<b>Tipo di documento</b>	<b>Formato adatto all'archiviazione</b>
Documenti di testo "Office"	PDF/A
Tabelle di dati	OOXML XLS PDF/A
Immagini	TIFF PNG JPEG 2000 (formato con perdita di qualità)
Posta elettronica	PDF/A
Audio	WAV PCM MPEG3 (formato con perdita di qualità)
Video	MJPEG 2000 MPEG-2 (DVD) MPEG-4 (Blu-ray disc) AVC

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione archivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/6

## 8. L'ambiente di conservazione dei documenti

Circa l'85% dei documenti storici degli archivi locali sono andati persi. Se la loro scomparsa da una parte è un fenomeno inevitabile, dall'altra può essere contenuta e differita migliorandone le condizioni di conservazione. Ecco alcune raccomandazioni in materia:

- I locali dell'archivio devono essere chiusi a chiave, puliti, protetti dall'umidità, dal pericolo incendi e inondazioni e dalla luce troppo violenta. In generale sono gli spazi situati nei piani intermedi e non orientati a nord ad offrire le migliori condizioni naturali. Infatti, non devono essere sottovalutati i rischi d'inondazione o d'incendio a cui potrebbero essere soggetti i locali nel sottosuolo o nei sottotetti. L'altezza minima raccomandata per i locali è di 2.50m.
- La temperatura nei locali deve essere compresa tra i 16 e i 20°C. L'umidità relativa deve situarsi fra il 45% e il 60% per evitare lo sviluppo di microorganismi. Le fluttuazioni giornaliere della temperatura e dell'umidità vanno contenute il più possibile.
- La luce solare è nociva per i documenti, essa non dovrebbe mai penetrare direttamente nei locali d'archivio. Il riparo dalla luce deve essere ancora più rigoroso per quei depositi dove si conservano le fotografie e i documenti su supporto magnetico.
- Per proteggere gli archivi dagli incendi, isolarli dagli uffici e dai locali destinati al pubblico per mezzo di pareti e porte tagliafuoco. I magazzini, inoltre, dovrebbero essere muniti di un sistema di rilevamento d'incendio tramite sensori elettronici. Anche l'acqua rappresenta uno dei rischi più importanti per i documenti. Sarebbe dunque meglio se, all'interno dei magazzini, non passassero condotte dell'acqua o canalizzazioni.
- I locali dell'archivio dovrebbero essere preferibilmente equipaggiati da scaffalature, fisse o mobili, o da armadi in metallo. Le scaffalature mobili e gli armadi offrono una migliore protezione dei documenti dalla polvere. Le scaffalature, inoltre, permettono di disporre di una maggiore metratura di ripiani a parità di superficie occupata. I ripiani più bassi delle scaffalature devono trovarsi ad almeno 15cm dal suolo o ad un'altezza corrispondente al rischio d'inondazione.
- Gli incarti devono essere riposti in contenitori capaci di assicurare un'adeguata protezione contro polvere e danni meccanici. La scatola chiusa di cartone rappresenta la migliore protezione dei documenti. Gli incarti introdotti nelle scatole devono essere protetti con cartelle di carta; le cartelle di plastica e i fermagli in metallo sono da rimuovere.

## 9. Accesso all'archivio e consultazione dei documenti

Il personale dell'amministrazione comunale può ovviamente consultare l'archivio per svolgere le proprie mansioni. È tuttavia opportuno che, sia per l'archiviazione digitale, sia per quella cartacea, il comune definisca delle regole di utilizzazione e dei diritti d'accesso per i vari collaboratori. Quando vengono prelevati dei documenti dall'archivio cartaceo, una regola semplice ma fondamentale è di conservarne una traccia in un apposito modulo, dove devono essere annotati data, segnatura dell'incarto e generalità del collaboratore

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Gestione archivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 6/6

che ha preso l'incarto. In seguito, periodicamente, il responsabile **XX** dovrà controllare che gli incarti tornino al loro posto.

L'accesso da parte di privati ai documenti dell'archivio amministrativo è disciplinato dalla Legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato (LIT) vedi **IL3-XX Gestione dell'informazione e della trasparenza**. L'accesso ai documenti dell'archivio storico è invece disciplinato dalla LArch. Di norma la consultazione è possibile dopo la scadenza di un termine di protezione di 30 o 50 anni. La LArch prevede tuttavia, per determinate categorie di documenti, delle deroghe a questo principio.

## 10. Piano di classificazione per gli archivi comunali (categorie principali)

1. Giurisdizione	23. Assicurazioni sociali
2. Regolamenti, convenzioni, contratti	24. Lavoro
3. Legislativo	25. Istruzione
4. Esecutivo	26. Cultura e tempo libero
5. Cancelleria	27. Culto
6. Personale	28. Giustizia
7. Forniture	29. Polizia
8. Cittadinanza	30. Difesa nazionale
9. Elezioni e votazioni	31. Protezione civile
10. Stato civile	32. Pompieri
11. Controllo abitanti	33. Economia pubblica
12. Beni comunali	34. Pianificazione del territorio
13. Finanze	35. Edilizia
14. Imposte	36. Vie di comunicazione
15. Tasse e patenti cantonali	37. Opere di premunizione, danni della natura
16. Raggruppamento terreni	38. Canalizzazioni, depurazione acque
17. Registro fondiario	39. Acqua potabile
18. Stime	40. Energia
19. Salute pubblica	41. Ambiente
20. Igiene pubblica	42. Cimitero
21. Tutoria	43. Altri documenti
22. Assistenza	

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione corrispondenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Gestione della corrispondenza in entrata**

- Chi si occupa del ritiro?
- Chi la apre?
- Chi la timbra?
- Chi la registra e come?
- Chi la distribuisce ai vari settori (RS) e come?


### **2. Evasione della corrispondenza e dei sospesi**

- Modalità di evasione della corrispondenza
- Modalità di evasione dei sospesi

### **3. Gestione della corrispondenza in uscita**

- Firma dei documenti
- Spedizione



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Gestione dati Controllo abitanti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Struttura della banca dati del Controllo abitanti**

Spiegare come è strutturata la banca dati del Controllo abitanti, sia essa di tipo informatico oppure cartaceo. Se necessario, o se è possibile reperire queste informazioni su altri documenti di riferimento, richiamare questi documenti.

### **2. Accesso alla banca dati**

Indicare chi ha diritto di accedere alla banca dati. In particolare, se si tratta di dati in formato digitale, indicare come è regolato il diritto di accesso e quali sono le modalità.


### **3. Modalità per gli aggiornamenti**

### **4. Gestione delle richieste di soggiorno**

### **5. Casi particolari**

### **6. Modalità per la gestione dati del servizio Movpop**



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/10

## 1. Premessa

La legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato del 15 marzo 2011 (LIT) e il relativo regolamento (RLIT) prescrivono alle autorità di informare adeguatamente la popolazione (informazione attiva) e accordano alle persone un accesso generalizzato ai documenti ufficiali (informazione passiva).

## 2. Responsabilità

Il responsabile dell'informazione (informazione attiva) è **XX1**; la persona di riferimento per la trasparenza (informazione passiva) è **XX2**.

## 3. Informazione attiva

L'opinione pubblica deve essere informata sulle attività del Municipio, in maniera adeguata, chiara e rapida, ove sussista un interesse generale e non vi si oppongano interessi pubblici o privati preponderanti; inoltre, è opportuno mettere a disposizione ulteriori informazioni che agevolano la ricerca dei documenti ufficiali.

Tramite le pagine Internet del Comune si devono diffondere al più presto le informazioni e i documenti ufficiali d'interesse generale o ritenuti importanti se ciò non comporta un dispendio sproporzionato e la pubblicazione non è contraria a disposizioni legali.

**XX1** deve fornire la necessaria collaborazione ai media, rispettando il principio della parità di trattamento.

## 4. Informazione passiva

### 4.1. Introduzione


Ogni individuo ha il diritto di ottenere informazioni e di accedere ai documenti ufficiali.

Il Municipio deve designare una persona di riferimento per la trasparenza e darne comunicazione alla Cancelleria dello Stato, Ufficio della legislazione, delle pari opportunità e della trasparenza, mediante inserimento nella Banca dati degli enti locali.

**XX2** è il punto di riferimento in materia di trasparenza e ha il compito di collaborare all'attuazione della legge.

Inoltre, deve comunicare annualmente all'Ufficio il numero di domande di accesso che sono state presentate durante l'anno e il numero di domande accettate, respinte o parzialmente respinte.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/10

#### 4.2. Domanda di accesso

Qualunque persona, purché capace di discernimento, ha il diritto di consultare i documenti ufficiali e di ottenerne copia; deve presentare una domanda, per iscritto (anche via fax o posta elettronica) e in lingua italiana.

La persona deve essere identificabile e comunicare il suo indirizzo.

La domanda deve fornire le indicazioni necessarie al reperimento del documento e non deve essere motivata.

Il Comune mette a disposizione un formulario ufficiale (vedi **ML3-XX Domanda di accesso a documenti ufficiali**).

Per quanto non comporti un onere lavorativo sproporzionato, deve essere prestata assistenza per identificare il documento.

#### 4.3. Accessibilità dei documenti

Per esaminare la domanda di accesso e verificare l'accessibilità di un documento fare riferimento al diagramma di flusso (vedi **4.9**).

Non tutti i documenti sono accessibili ma solo quelli ufficiali.

Per documento ufficiale si intende:


- qualsiasi informazione in possesso dell'autorità;
- espressa in forma verbale, scritta, filmata o in loro combinazioni;
- registrata su qualsiasi supporto;
- concernente l'adempimento di un compito pubblico.

Non sono considerati documenti ufficiali:

- i documenti la cui elaborazione non è terminata;
- i documenti destinati a scopi personali, cioè le comunicazioni che non riguardano affari di servizio o quelle informazioni, come appunti o copie di lavoro di documenti, adoperate esclusivamente dall'autore o da un numero ristretto di persone quale mezzo ausiliario;
- i documenti utilizzati a scopi commerciali, vale a dire quelli che vengono forniti dietro compenso per fini commerciali.

Sono documenti ufficiali, ma non sono accessibili, alcune categorie di documenti:

- i documenti che riguardano procedimenti civili, penali, arbitrari o amministrativi in corso, il cui accesso è regolato dalle rispettive leggi di procedura e dalle leggi speciali;
- i verbali e le registrazioni di autorità e organi che deliberano a porte chiuse (municipi, commissioni e delegazioni municipali, commissioni dei legislativi comunali);
- le cartelle sanitarie o cliniche;
- le decisioni e le sentenze emesse dalle autorità giudiziarie e le decisioni del Consiglio di Stato quale autorità di ricorso;
- le note e le valutazioni scolastiche;
- gli atti riguardanti il personale;
- i certificati di assicurazione di previdenza professionale.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/10

L'accesso a documenti che sono stati posti nell'archivio storico è regolato dalla legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici del 15 marzo 2011 (LArch).

Il diritto di accesso a un documento ufficiale deve essere negato, a tutela di un interesse pubblico o privato preponderante, se può:

- influenzare o compromettere la libera formazione della volontà o dell'opinione di un'autorità; questo per impedire che durante un processo decisionale l'amministrazione subisca pressioni eccessive a causa della divulgazione prematura di informazioni;
- perturbare l'esecuzione appropriata di misure concrete di un'autorità la cui divulgazione preventiva potrebbe compromettere il loro successo (ad esempio inchieste e ispezioni);
- mettere in pericolo la sicurezza dello Stato o l'ordine pubblico; questa eccezione riguarda ad esempio l'attività della polizia e consente di mantenere segrete informazioni la cui divulgazione potrebbe compromettere l'ordine pubblico;
- ledere la sfera privata di terzi (vedi **4.4**);
- implicare la rivelazione di segreti professionali, di fabbricazione o di affari;
- comportare la divulgazione di informazioni fornite liberamente da terzi a un'autorità che ha garantito il mantenimento del segreto (ad es. informatori della Polizia).

#### **4.4. Protezione dei dati personali**


Il diritto di accesso ai documenti ufficiali deve sempre tenere conto delle esigenze di protezione dei dati personali (informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona, fisica o giuridica) poiché l'accesso a queste informazioni può ledere la personalità e la sfera privata delle persone.

Speciale attenzione deve essere prestata ai dati personali meritevoli di particolare protezione, segnatamente le informazioni sulle opinioni o sulle attività religiose, filosofiche o politiche, la sfera intima, lo stato psichico, mentale o fisico, i reati commessi, le relative pene e i provvedimenti adottati.

Quando il documento contiene dati personali del richiedente, l'accesso non è retto dalla LIT ma dalla legge sulla protezione dei dati personali del 9 marzo 1987 (LPDP).

Se invece il documento contiene dati personali di terzi, l'accesso è regolato dalla LIT.

- Si deve verificare se esiste una norma di legge che obbliga o autorizza la trasmissione dei dati, oppure se il terzo li ha resi accessibili a chiunque senza opporsi formalmente alla loro comunicazione, oppure se in precedenza ha dato il suo consenso alla loro comunicazione o le circostanze permettono di presumerlo.
- Altrimenti, qualora si preveda di accordare il diritto di accesso, si deve se possibile anonimizzare il documento (cioè impedire l'identificazione dei terzi attraverso lo stralcio di determinati passaggi, l'oscuramento di singole parole, l'uso di pseudonimi, la sostituzione di dati personali con un codice o con una cifratura - se l'anonimizzazione richiede in un caso specifico la copertura o lo stralcio di una parte importante del documento, che diverrebbe in tal caso illeggibile o incomprensibile, si deve farne un riassunto) e poi bisogna consultare il terzo (se reperibile senza oneri amministrativi eccessivi) dandogli la facoltà di presentare osservazioni entro 10 giorni:

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 4/10

- se il terzo dà il suo consenso, si deve prendere posizione accordando l'accesso, informando il terzo;
- se il terzo non dà il suo consenso, si può comunque prendere posizione accordando l'accesso e informando il terzo; però l'accesso al documento deve essere differito fino alla conclusione del procedimento (riservati casi eccezionali).

Un accesso suscettibile di ledere la personalità e la sfera privata di terzi può essere eccezionalmente accordato se, previa ponderazione degli interessi in gioco, prevale l'interesse pubblico alla trasparenza, segnatamente:

- la pubblicazione risponde ad un particolare e urgente bisogno di informazione del pubblico;
- la pubblicazione serve a tutelare interessi pubblici specifici (ordine pubblico, sicurezza, salute pubblica);
- la persona che potrebbe essere lesa dalla pubblicazione ha un rapporto di diritto o di fatto con una delle autorità sottoposte alla legge, dalla quale ricava vantaggi considerevoli.

#### **4.5. Procedura di accesso**

Per una visione d'insieme della procedura di accesso, fare riferimento allo schema (vedi **4.10**).

Il Municipio deve pronunciarsi sulla domanda di accesso quanto prima, ma al più tardi entro 15 giorni. Questo termine può essere prorogato, informandone il richiedente:

- di 15 giorni, se la domanda richiede un trattamento particolarmente dispendioso o concerne documenti voluminosi, complessi o difficili da reperire;
- del tempo necessario, se la domanda concerne documenti che contengono dati personali e che richiedono chiarimenti della situazione giuridica.

Prima di negare l'accesso il Municipio deve attentamente valutare se questo possa essere:


- limitato ad alcune parti del documento, a condizione che lo stralcio non ne deformi il senso;
- differito, fissando un termine o una condizione, quando gli interessi pubblici o privati da tutelare sono temporanei;
- condizionato, cioè accordato sottoponendolo a particolari condizioni (ad esempio per garantire un accesso individuale).

Se la domanda è accolta senza restrizioni, la presa di posizione deve essere comunicata per iscritto al richiedente e alle persone consultate.

Se l'accesso è negato, limitato, differito, condizionato o concesso contro la volontà delle persone consultate, la presa di posizione, oltre a dover essere comunicata per iscritto, deve menzionare, almeno sommariamente, le ragioni che hanno portato il Municipio a determinarsi in un senso piuttosto che in un altro.

#### **4.6. Mediazione, decisione e ricorsi**

Per promuovere e facilitare la risoluzione delle controversie, esiste la Commissione di mediazione indipendente, presieduta dall'Incaricato cantonale della protezione dei dati.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/10

Può rivolgersi alla Commissione ogni persona:

- il cui accesso è stato negato, limitato, differito o condizionato;
- sulla cui domanda l'autorità non si è pronunciata entro i termini;
- che è stata consultata in quanto suoi dati personali fanno parte del documento;
- che contesta l'ammontare dell'emolumento.

Se la mediazione non ha successo, ma anche se non viene domandata - la mediazione è facoltativa - il richiedente e, se del caso, anche la persona consultata, possono chiedere all'autorità che ha trattato la domanda di accesso di emanare una decisione formale; la decisione deve essere debitamente motivata e deve indicare la possibilità di ricorrere alla Commissione cantonale per la protezione dei dati entro 15 giorni (con l'entrata in vigore della legge sulla procedura amministrativa, prevista per i primi mesi del 2014, il termine sarà di 30 giorni).

Questa decisione sarà suscettibile di ricorso, prima alla Commissione cantonale per la protezione dei dati e poi al Tribunale cantonale amministrativo.

#### **4.7. Emolumenti**

La procedura di accesso ai documenti è gratuita; deve essere percepito un emolumento solo se sono effettuate delle riproduzioni oppure se l'accesso comporta oneri amministrativi di una certa importanza.

Un onere amministrativo è considerato di una certa importanza, se l'esame della domanda di accesso supera la mezz'ora.


Al richiedente non può essere addossato il costo del tempo supplementare richiesto per reperire documenti non correttamente classificati.

Gli emolumenti sono regolati nell'allegato al regolamento della legge; il Municipio può fissare proprie tariffe purché inferiori.

Se l'autorità comunale intende percepire un emolumento, deve informare il richiedente e comunicargli il presumibile importo.

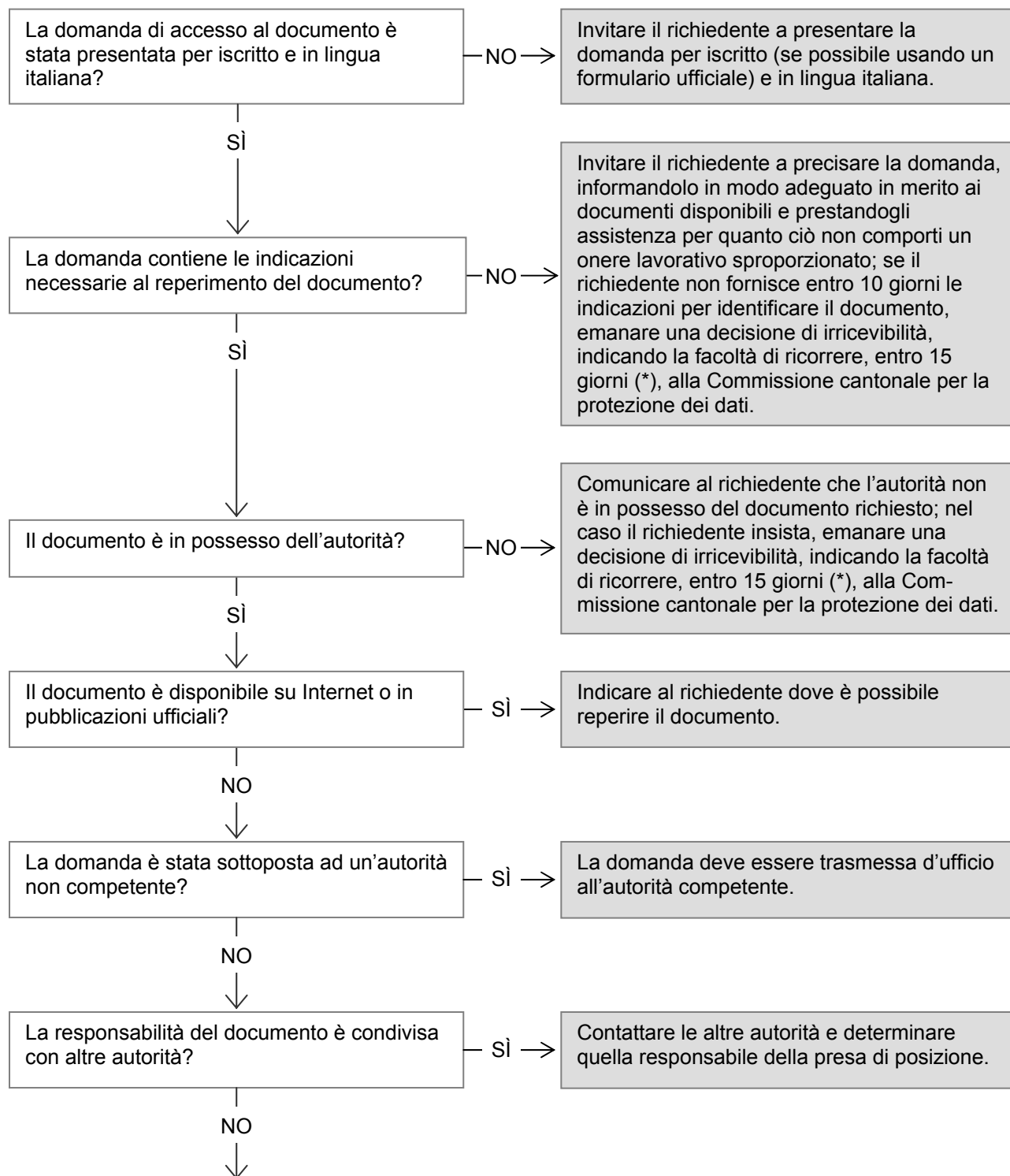
#### **4.8. Consulenza**

La Cancelleria dello Stato, centro di competenze in materia di trasparenza, ha affidato all'Ufficio della legislazione, delle pari opportunità e della trasparenza il compito di fornire consulenza alle persone e alle autorità; maggiori informazioni sono disponibili sul sito [www.ti.ch/trasparenza](http://www.ti.ch/trasparenza).

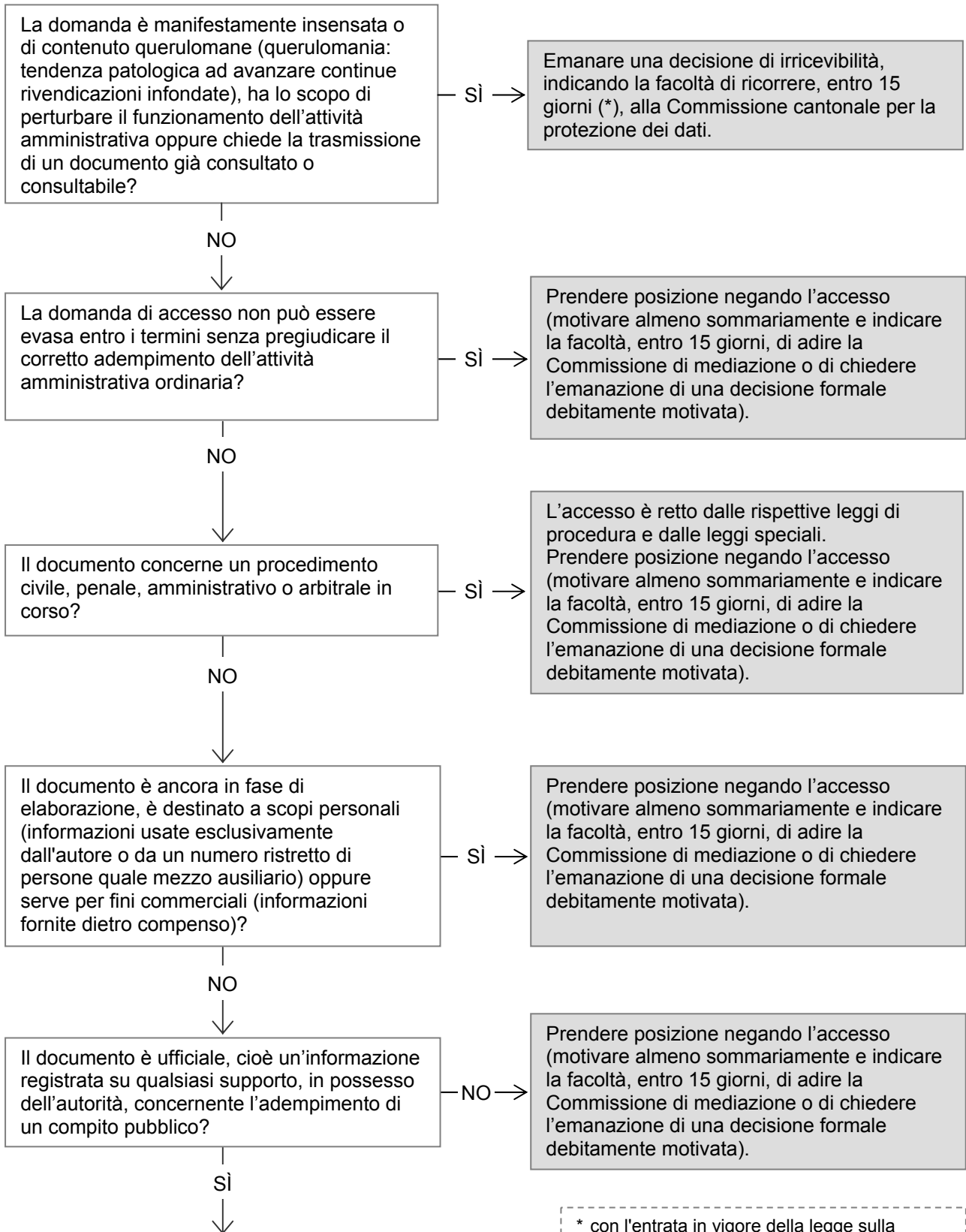
Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 6/10

#### 4.9. Diagramma esame domanda di accesso


(Il diagramma non sostituisce l'analisi giuridica che l'autorità deve effettuare)

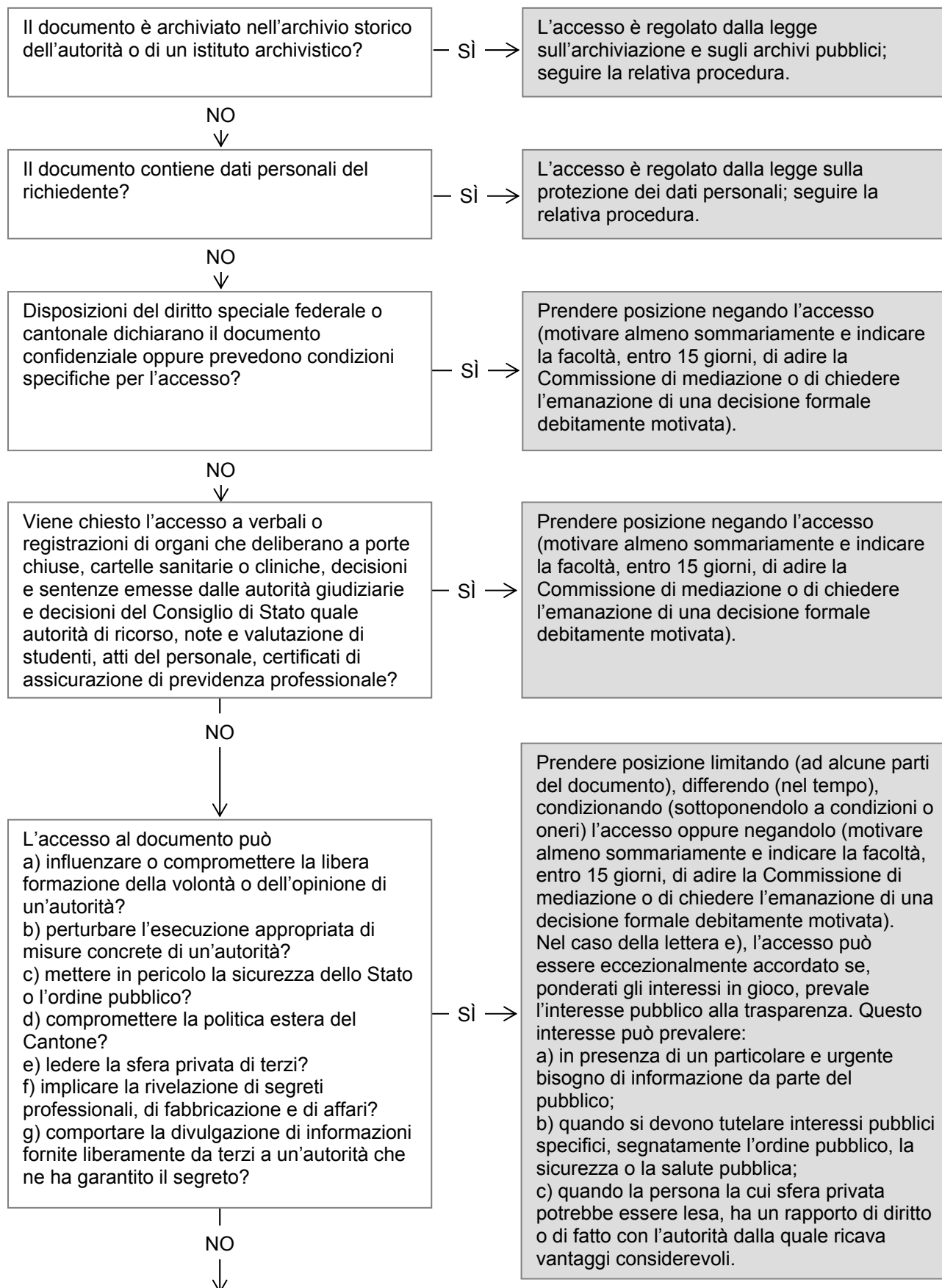



\* con l'entrata in vigore della legge sulla procedura amministrativa, prevista per i primi mesi del 2014, il termine sarà di 30 giorni.

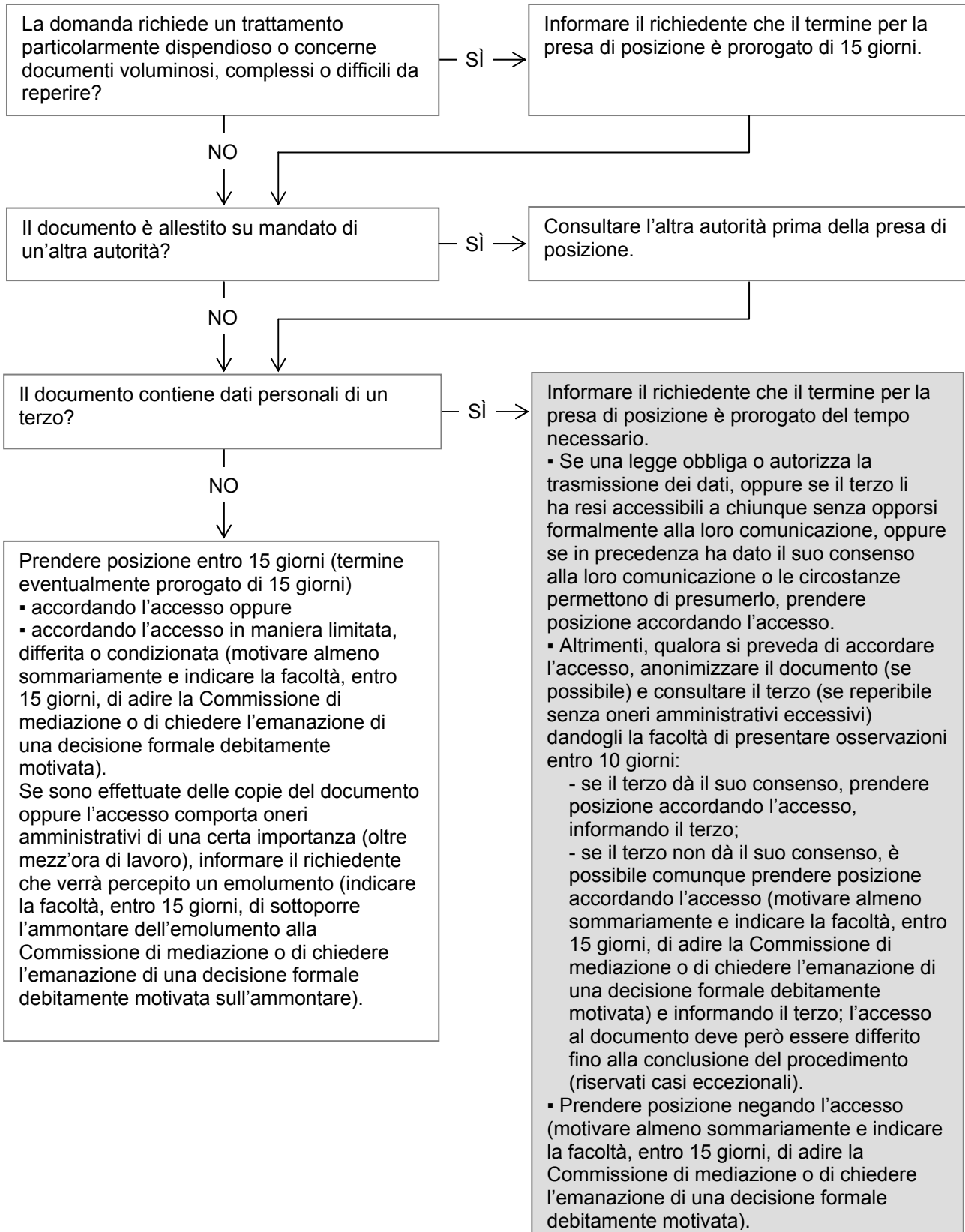


\* con l'entrata in vigore della legge sulla procedura amministrativa, prevista per i primi mesi del 2014, il termine sarà di 30 giorni.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 8/10

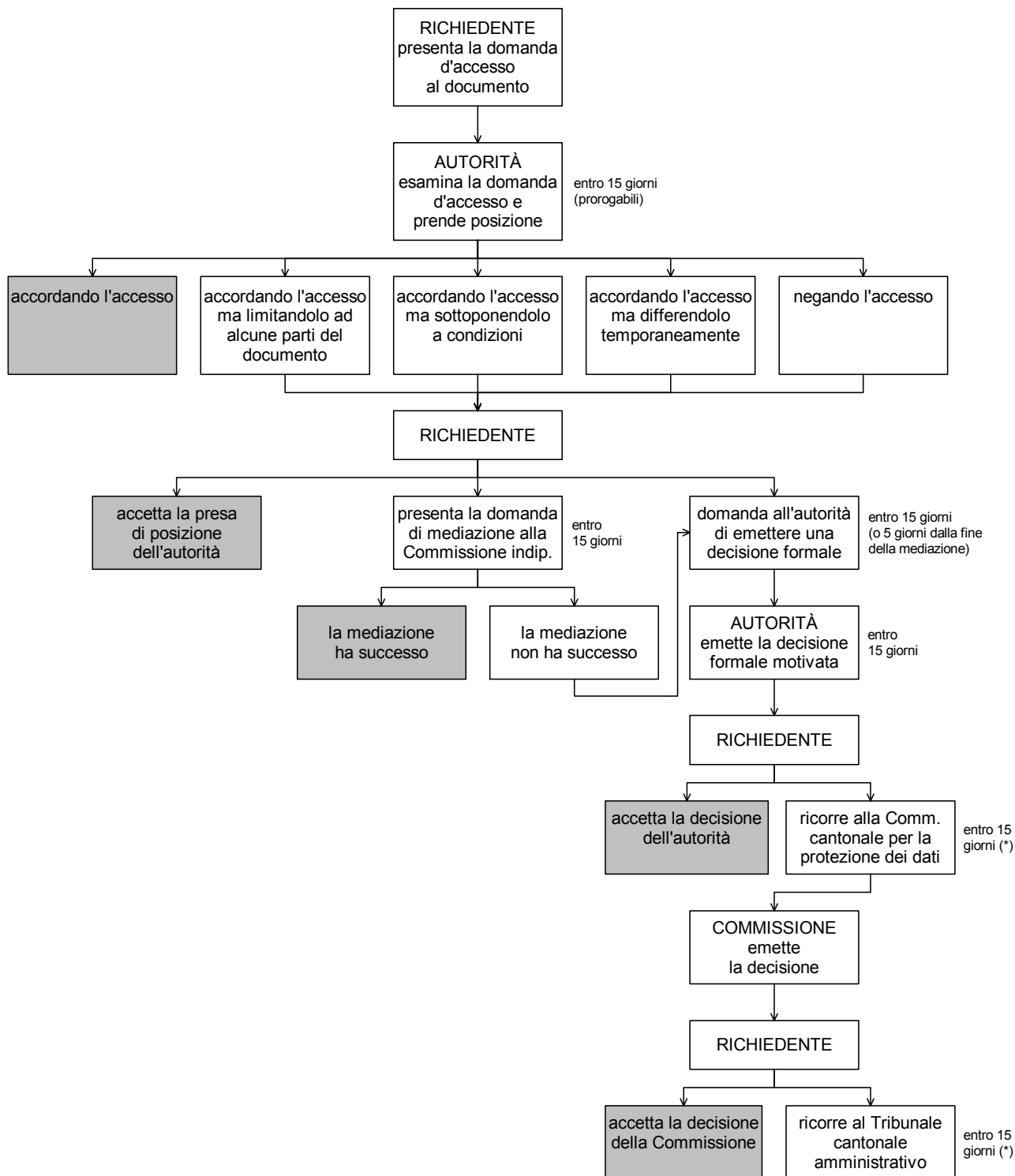


Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione dell'informazione e della trasparenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 9/10






#### 4.10. Schema procedura di accesso



\* con l'entrata in vigore della legge sulla procedura amministrativa, prevista per i primi mesi del 2014, il termine sarà di 30 giorni.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/10

## 1. Premessa

La gestione elettronica dei documenti (detta anche GED o in inglese DMS Document Management System) rappresenta oggi un importante aspetto nell'ambito operativo di un'Amministrazione comunale.

Si tratta di uno strumento software (o un insieme di strumenti) che permette di gestire, organizzare e facilitare la creazione, la gestione e la consultazione collaborativa di documenti e altri contenuti digitali.

Il sistema GED più semplice è costituito dalla gestione dei documenti (file) in formato elettronico, tramite un normale File System (sistema di stoccaggio di informazioni) che prevede un'organizzazione gerarchica di contenitori (cartelle) per il salvataggio, la consultazione e l'archiviazione dei contenuti elettronici (vedi **IL3-XX Organizzazione dati informatici**).

Per contenuti elettronici si intendono tutti i prodotti tipicamente generati da software di automazione ufficio, come quelli prodotti ad esempio da Microsoft Office: File Word (documenti di testo), Excel (fogli di calcolo e grafici), Powerpoint (presentazioni multimediali), File Visio (schemi), ecc.

Oltre a questa tipologia di File, rientrano nell'ambito dell'informazione elettronica ad uso in un'Amministrazione comunale:


- immagini (fotografie digitali prodotte da apparecchi fotografici digitali o telefoni cellulari con fotocamera);
- immagini di documenti (scansioni in forma elettronica ottenute da documenti cartacei);
- video e registrazioni audio in formato elettronico;
- messaggi di posta elettronica e relativi allegati;
- piani CAD, piani catastali, riprese aeree del territorio (ortofoto), ecc.;
- dati e informazione digitale contenuta nei sistemi di gestione contabile e di gestione dei dati dei cittadini, così come altre informazioni alfanumeriche contenute in basi di dati;
- pagine Internet, testi, immagini e informazioni come formulari e documenti presenti nel sito Internet dell'Amministrazione comunale.

### 1.1 Gestione elettronica dei documenti<sup>1</sup>

Gestire questo tipo di informazione, che ha una crescita in termini di volumi prodotti giornalmente sempre più ampia e che maggiormente necessita di poter essere correlata e organizzata in maniera efficiente, diventa sempre più complesso e i normali File System non sono più sufficienti a garantire affidabilità, sicurezza e soprattutto gestione ottimale dell'informazione digitale.

Per ogni tipologia di informazione esiste inoltre un processo composto nell'ordine da creazione, salvataggio-archiviazione, pubblicazione-distribuzione, fruizione da parte dell'utente-destinatario, modifica o revisione, cancellazione, eliminazione definitiva.

<sup>1</sup> Modello proposto da Tinext SA, Bioggio

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/10

Per gestire ampi volumi di informazione e soprattutto garantirne la gestione nell'ambito del ciclo di processo appena descritto, sono presenti sul mercato e già adottati da diverse amministrazioni comunali, soluzioni GED altamente professionali che permettono di gestire i documenti elettronici in modalità avanzata, applicando regole in parte automatizzabili, che permettono la gestione sicura e intelligente dell'informazione nell'ambito dei processi aziendali interni ed esterni.

## 1.2 Sicurezza fisica e permesso di accesso ai documenti

Così come per il normale File System, anche il sistema GED é installato su un Server che garantisce la sicurezza fisica e logica dell'accesso ai dati.


I Server devono essere protetti fisicamente secondo gli standard minimi, ossia:

a) Server GED installato presso l'Amministrazione comunale:

- deve essere garantita una collocazione fisica del Server in locale sotto chiave (l'accesso a tale locale deve essere controllato, devono essere registrate le persone interne (o esterne) all'amministrazione che vi hanno accesso)
- preferibilmente l'accesso deve essere regolato tramite controllo accessi elettronico (in modo che l'identità di ogni persona che accede ai locali possa essere definita; la presenza di una sorveglianza video con registrazione rappresenta un ulteriore livello di sicurezza);
- il server deve essere alimentato tramite un sistema UPS (che prevede di fornire elettricità anche in caso di panne, per una durata minima sufficiente a garantire la continuità di servizio);
- deve essere eseguita una copia di sicurezza dei dati, almeno con frequenza giornaliera. I dati copiati devono essere tenuti su supporti elettronici esterni al luogo dove si trova il server. Deve essere garantita la possibilità di ripristino risalendo a dati storici per almeno 15 giorni (una durata supplementare può essere definita da ogni singola amministrazione);
- il personale addetto alla manutenzione del Server e dei SW applicativi (compreso il sistema GED stesso) deve essere riconosciuto e deve operare garantendo la confidenzialità dell'informazione. Nel caso di appoggio a società fornitrici di servizi informatici deve essere stipulato un apposito contratto che imponga il rispetto della confidenzialità;
- i moderni sistemi di gestione documentale prevedono livelli differenziati di permesso per l'accesso ai dati così come la cifratura degli stessi. È possibile pertanto procedere alla manutenzione dei sistemi da parte di personale interno (o esterno) senza che si possa accedere all'informazione. Sistemi GED che prevedono questa funzionalità sono da preferire ad altre soluzioni.

b) Server GED installato al di fuori dell'Amministrazione (tramite prestatore di servizio esterno):

- la soluzione richiede l'approvazione dei competenti servizi dell'Amministrazione cantonale (AC), in particolare del CSI;
- valgono le stesse regole di cui al punto a) che devono essere garantite dal prestatore del servizio;

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/10

- il server dev'essere ubicato entro un perimetro identificabile e, per lo meno, trovarsi su territorio cantonale;
- il personale addetto alla manutenzione del Server e dei SW applicativi (compreso il sistema GED stesso) deve essere riconosciuto dal personale dell'AC;
- la ditta responsabile del server è tenuta a firmare delle clausole di confidenzialità (Non Disclosure Agreement);
- in aggiunta, l'accesso ai dati tramite rete deve essere garantito fisicamente e in maniera sicura (i dati devono poter essere trasmessi in rete su canale cifrato);
- a seconda del grado di sicurezza che l'Amministrazione definisce, potrà essere valutata l'attivazione di una ridondanza del collegamento di rete tramite un Provider (fornitore del servizio di connettività) differente, in modo che in caso di panne di uno dei due collegamenti sia comunque in servizio.

I sistemi GED di alta gamma prevedono regole di gestione dei permessi di accesso ai documenti e contenuti digitali e tracciano (inserendo le informazioni in una banca dati interna) ogni azione svolta su di essi, riferita alle fasi di processo nel ciclo di vita dell'informazione. Per ogni contenuto il sistema traccia automaticamente una serie di dati quali ad esempio l'autore, la data di creazione, la data di consultazione (importante in questo caso poter risalire a tutte le consultazioni precedenti e non solo all'ultima), la riservazione per modifica e la modifica stessa (mantenendo, con la gestione del "Versioning", le versioni precedenti del documento), il cambio di permessi di accesso, ecc.

Per permettere questa tracciabilità è necessario che il sistema di gestione documentale preveda un accesso controllato da Password personale e nominale per ogni utente (che deve essere riconoscibile pertanto per nome e cognome) e non si appoggi, come avviene per alcuni prodotti più commerciali, ad una gestione che prevede unicamente utenti anonimi o condivisi.


Esistono inoltre moduli aggiuntivi che permettono di estendere il grado di sicurezza per l'accesso ai documenti, ad esempio bloccando la funzione di stampa e inibendo la possibilità di eseguire un "Print Screen" (stampa della schermata). È possibile inoltre controllare parti di documento e nascondere o anonimizzare parole, frasi o porzioni di documento, sempre a seconda dei permessi utente.

### 1.3 Catalogazione

I sistemi GED tradizionali permettono la strutturazione dei documenti secondo il concetto tipico di File System, ovvero tramite la nidificazione di cartelle e sottocartelle secondo una logica ad albero predefinita. Questo sistema permette, tra le altre cose, di mantenere inalterata la struttura di File System in caso di migrazione da vecchi sistemi, ereditando in maniera automatica tutti i diritti di accesso sugli utenti.

In aggiunta a questa funzionalità, nei sistemi GED avanzati è possibile attribuire ad ogni singolo oggetto (contenuto digitale) presente nel sistema una serie di "metadati" ossia informazioni sotto forma di campi alfanumerici-descrittivi che servono per la gestione intelligente dell'informazione, detti anche categorie.

Un esempio di metadato (o categoria), applicato a documenti amministrativi, potrebbe essere l'informazione "dicastero", che consente di catalogare e organizzare l'informazione

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 4/10

(documenti) in viste logiche raggruppate per dicastero. Altro esempio potrebbe essere il “nr di AVS o nr del cittadino” che permetterebbe di attribuire singole informazioni ad ogni specifico abitante controllato dal Comune.

Con la catalogazione per metadati, che possono anche essere combinati e nidificati in forma dinamica, possono essere gestite viste logiche dei documenti a seconda dell’uso e dell’esigenza.

I sistemi GED più avanzati permettono di inserire metadati sui contenuti anche in forma automatica, accedendo a banche dati esterne. In questi casi è possibile per esempio correlare il sistema contabile dell’Amministrazione comunale con il dossier di informazioni e documenti contenuti nel sistema GED, relativi per esempio al singolo cittadino o al singolo fornitore.

Si crea così una relazione tra informazione strutturata (es. nome cognome, nr di abitante) a informazione destrutturata (lettere inviate e ricevute, fatture, documenti, estratti, formulari, mail,...).

Sfruttando questa funzionalità, ogni utente sarà libero di decidere come visualizzare e raggruppare i documenti. Il responsabile del personale per esempio vorrà vedere tutti i documenti amministrativi divisi per collaboratore, o per reparto; diversamente un gestore finanziario vorrà avere accesso a tutti i documenti divisi per numero di conto, per fornitore, per categoria di importo, ecc.

L’inserimento dei metadati può anche essere reso obbligatorio da parte del sistema all’utente preposto alla gestione, garantendo così uniformità anche nella classificazione di tipo manuale.

#### **1.4 Ricerca**

Uno degli elementi principali che deve essere presente in un sistema di gestione documentale è la ricerca “Full Text” sui contenuti.

Lo strumento di “Full Text Search” integrato fornisce un meccanismo di indicizzazione automatica di tutti gli oggetti che vengono inseriti nel sistema GED. Il risultato della ricerca produrrà l’elenco degli oggetti che presentano una o alcune delle parole inserite nel campo ricerca. L’uso di operatori booleani (“and”, “or”, ecc.) o espressioni regolari è evidentemente permesso, per consentire ricerche combinate concatenando o escludendo parole o frasi.

La presentazione dei risultati di una ricerca tipicamente è simile a quelle dei motori di ricerca presenti su Internet. Il sistema GED lavora ovviamente solo all’interno dei contenuti per i quali l’utente è abilitato (tramite permessi di accesso) alla visione.

Con l’elenco dei risultati di una ricerca, idealmente sono applicabili funzionalità particolarmente utili quali:

- possibilità di visualizzare dove la parola cercata appare nel documento;
- possibilità di usare un documento ritrovato come esempio per un’ulteriore ricerca di documenti simili (“Find Similar”);
- visualizzazione, per ogni oggetto ritrovato, del suo posizionamento fisico all’interno della struttura ad albero del sistema;
- rilevamento automatico degli autori dei documenti ritrovati;

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/10

- rilevamento automatico delle date comuni di creazione dei documenti;
- rilevamento automatico della posizione fisica dei documenti all'interno della struttura;
- rilevamento automatico di contenuti comuni presenti nei documenti.

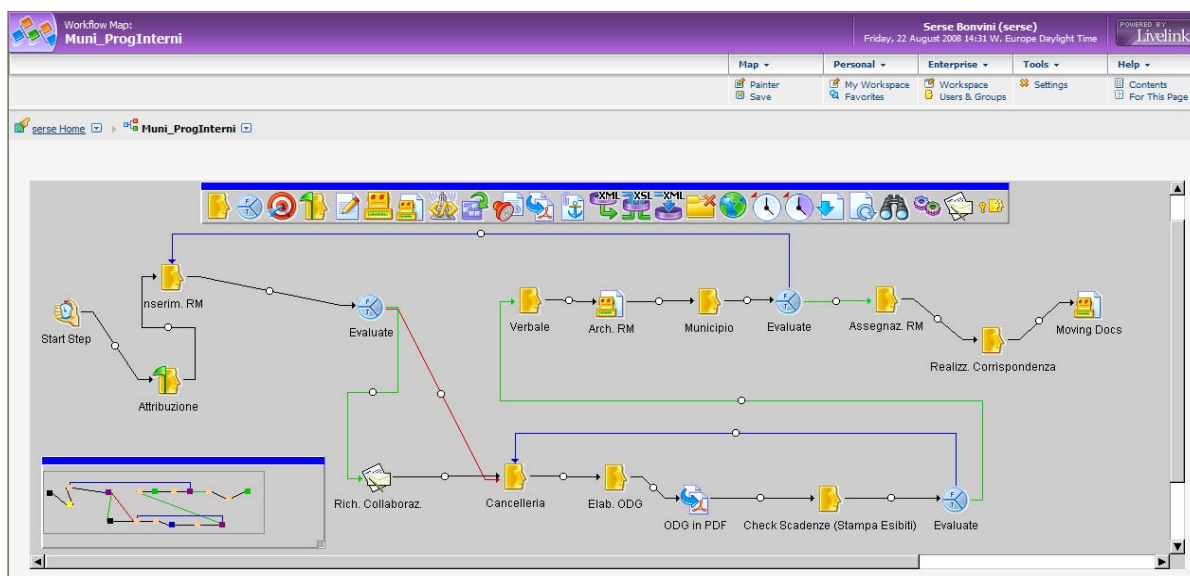
Per ognuna di queste ultime opzioni (autore, data, posizione e contenuto) l'utente potrà effettuare dei filtri per raffinare la propria ricerca. Ad esempio, applicando il filtro nome utente sui risultati ottenuti, possono essere mostrati solo quelli prodotti dall'utente selezionato.

La ricerca avanzata permette di ricercare un qualunque oggetto o gruppo di oggetti sfruttando dei modelli di ricerca che combinano informazioni di sistema o i metadati inseriti dagli utenti. E' possibile eseguire ricerche basate su categorie di metadati (ad esempio tra le fatture per data o nr. di fattura), piuttosto che per tipologia di oggetto (tutti i progetti aperti o documenti di tipo .pdf).

## 1.5 Processi


L'automatizzazione dei processi è una delle funzioni più interessanti e avanzate che sono presenti nei sistemi GED di alta gamma. Con questi strumenti è possibile disegnare processi aziendali e applicare regole di gestione per ogni attività, non necessariamente legata a documenti.

La procedura di esecuzione di una determinata pratica può essere quindi descritta nel suo funzionamento e applicata poi praticamente istruendo il sistema a inviare Task (attività da svolgere) ai singoli utenti implicati nel processo, correlandoli dell'informazione documentale annessa.



Un esempio di disegno di processo

Nei moderni sistemi GED il disegno di processi è parte integrante del prodotto.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 6/10

Con questo potente strumento è possibile settare attività quali la revisione di uno o più documenti da parte di responsabili di reparto, piuttosto che raccogliere informazioni riguardo ad uno specifico argomento e quindi presentare un rapporto consolidato di questi dati.

Dalla prospettiva dell'utente che viene coinvolto in un processo, il metodo di ingaggio sarà molto semplice; infatti ogni utente chiamato ad eseguire una qualsiasi Task di processo si vedrà recapitare una notifica per E-mail con relativo collegamento all'informazione (documento o insieme di documenti) che lo concernono.

A dipendenza della complessità richiesta dalla Task, all'interno dell'E-Mail stesso sarà possibile includere tutte le istruzioni e gli strumenti per eseguire il proprio lavoro.

L'uso dei processi all'interno di uno strumento di gestione documentale ha come scopo principale l'interazione tra utenti e documenti e viene sfruttato per l'esecuzione di particolari automatismi (es. spostamento di documenti da una cartella all'altra), l'inserimento o cambiamento di metadati (es. da stato "da approvare" a stato "approvato" su un particolare documento, ad esempio una fattura), per applicare informazioni o documenti aggiuntivi (es. un rapporto aggiuntivo ad una richiesta di un cittadino preparato da un funzionario di un determinato ufficio), per controllare l'esecuzione precisa e documentata delle attività e per tracciare e recuperare a distanza nel tempo informazioni su chi e quando ha svolto la determinata azione.

### **1.6 Scansione di documenti cartacei**


I documenti presenti solo in formato cartaceo possono entrare a far parte di un sistema GED dal momento che subiscono un processo di scansione elettronica abbinato tipicamente ad un sistema di Workflow realizzato per la classificazione dei documenti e l'esportazione dei dati, che una volta implementato, consente di trattare una vasta gamma di funzioni per la gestione di processi di acquisizione dei dati.

Questo sistema flessibile può essere modificato per adattarlo a processare qualsiasi volume di documenti strutturati e non strutturati. La sua implementazione è semplice e può essere utilizzato per applicazioni complesse, anche con sistemi di elaborazione centralizzati o distribuiti. Le tipiche applicazioni sono:

- la classificazione dei documenti e distribuzione all'interno dell'organizzazione;
- l'estrazione dei dati contabili rilevanti (ad esempio: nome cliente, importo, data di scadenza, su fatture e ordini di acquisto);
- i moduli di acquisizione;
- l'organizzazione di una infrastruttura IT per i servizi di acquisizione;
- la gestione di una soluzione per processare i tipici documenti contabili.

Le componenti principali di un sistema di scansione sono:

- I. la classificazione automatica dei documenti e della relativa estrazione dei dati, così pure degli altri processi automatici come l'importazione dei documenti e l'esportazione dei dati;
- II. un' interfaccia intuitiva per l'utente realizzata per l'immissione dei dati manuale (categorie, valori, classificazioni,...), per la correzione ed il controllo dei caratteri riconosciuti via OCR (Optical Character Recognition) nei rispettivi campi;

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 7/10

III. workflow di acquisizione che controlla tutti i passi definiti nell'applicazione.

L'acquisizione di documenti tramite scansione si distingue in 2 modalità:

- I. l'acquisizione dei documenti storici (archivio cartaceo, vedi **IL3-XX Gestione archivi**);
- II. l'acquisizione dei documenti giornalieri che tipicamente è il processo di posta in entrata (vedi anche **IL3-XX Gestione corrispondenza**).

Per il primo caso l'acquisizione può avvenire in maniera sistematica, procedendo alla scansione di tutti i documenti esistenti, piuttosto che scansionando unicamente i documenti che devono essere consultati a seguito di una particolare necessità (accesso ad una pratica archiviata per modifiche, aggiunte, consultazione).

Per la scansione dei documenti storici dovrà essere garantita la confidenzialità dell'informazione dal momento che questo processo avviene in maniera centralizzata (l'addetto alla scansione non deve poter accedere ad informazioni per le quali non è autorizzato, rispettivamente documenti confidenziali non devono transitare per passi di processo o Directory visibili a tutti).

Per la scansione giornaliera vale la stessa regola, applicabile sia se la posta viene scansionata centralmente, piuttosto che distribuita a utenti singoli e scansionata tramite postazioni singole.

## **2. Applicazioni verticali in ambito GED – La gestione delle riunioni di Municipio**


Utilizzando strumenti professionali di gestione documentale è possibile sviluppare vere e proprie applicazioni verticali che permettono di gestire un particolare processo aziendale, applicato generalmente sul ciclo di vita di uno o più documenti (dossier).

Nel caso della gestione delle riunioni di Municipio, il presupposto di base è che ogni decisione presa dall'esecutivo è tipicamente basata su singole "trattande" (oggetto di discussione) e approvazione successiva nell'ambito della riunione formale tra i municipali (coordinata di regola dal Sindaco in collaborazione con il Segretario comunale).

Ogni trattanda è generalmente correlata da documenti a supporto (ad esempio una richiesta specifica di un cittadino, una fattura di un fornitore, un'offerta, una richiesta di presa di posizione da parte di altre amministrazioni comunali o cantonali, la necessità di allestire un parere da parte di altri servizi interni all'Amministrazione comunale come ad esempio l'ufficio tecnico o l'amministrazione finanziaria,...).

La documentazione a supporto viene consultata dai municipali, normalmente nelle giornate che precedono la riunione di Municipio, in modo da permettere ad ogni membro dell'esecutivo di informarsi sui temi che saranno trattati in riunione, farsi una propria idea di decisione, la quale sarà poi esposta e condivisa (o meno) con gli altri municipali, terminando poi con una risoluzione (messa a verbale) e in successive azioni che vengono rese operative successivamente dai vari servizi comunali preposti.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 8/10

Grazie al sistema GED è possibile disegnare e applicare il processo di gestione della riunione, trasformando il principio analogo che viene utilizzato tradizionalmente utilizzando i supporti cartacei, in una modalità processuale gestita elettronicamente, dove i documenti sono presenti in forma elettronica e i singoli passi di preparazione, presa in visione, completamento e aggiunta di informazione, discussione durante la riunione, approvazione, verbalizzazione ed esecuzione operativa fino alla conclusione dell'attività, sono controllati da un processo informatico.

Nell'uso di questi processi vanno osservate in ogni caso le prescrizioni come a capitolo 1.2, oltre alle regole di sicurezza per l'accesso al sistema e ai documenti, in particolare:

- i documenti non devono essere scaricati su computer locali, ma unicamente visionati tramite emulatori, in particolare se l'accesso all'informazione avviene all'esterno dell'Amministrazione comunale;
- l'invio di informazioni tramite posta elettronica deve essere limitato a collegamenti (Link) a documenti o informazioni per il cui accesso è necessaria un'autorizzazione protetta da nome utente e password (al minimo);
- l'accesso ai documenti deve avvenire unicamente da utenti nominali (riconoscibili con nome e cognome) con proprio accesso personale;
- il collegamento deve avvenire tramite una connessione Internet sicura (https) o accesso remoto cifrato (VPN);
- tutte le attività svolte sui documenti (consultazione, aggiunta informazioni e metadati, ricerche,...) devono essere tracciate;
- in ogni caso occorre garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati, conformemente ai disposti dell'art. 98, cpv. 6 LOC. In particolare chi (membri dell'esecutivo, del legislativo o dell'amministrazione), è autorizzato a far uso del sistema anche fuori sede deve sottoscrivere la Dichiarazione d'impegno nell'utilizzo elettronico dei dati **ML3-XX Dichiarazione per utilizzo elettronico dei dati**.


## 2.1 Preparazione della riunione (attività preliminari)

Nel periodo che precede la riunione di Municipio (sessione) vengono preparati dall'amministratore (Segretario comunale) gli argomenti di discussione (trattande), arricchiti dai documenti allegati necessari alla presa di posizione, come scansioni di lettere pervenute in Municipio, documenti in formato elettronico, rapporti interni, pareri, collegamenti a siti Internet, foto e quant'altro.

Grazie a un sistema GED questi documenti possono essere preparati direttamente in forma elettronica e inseriti nel sistema specificatamente per la riunione, piuttosto che già far parte della documentazione in uso presso l'Amministrazione comunale e semplicemente messi a disposizione, sempre in formato elettronico, per il contesto dello specifico oggetto di discussione durante la riunione di Municipio.

I partecipanti (municipali) possono essere avvisati automaticamente via posta elettronica per ogni trattanda che viene aggiunta alla prevista sessione di Municipio.

Se previsto dal sistema GED (i moderni sistemi prevedono un accesso Internet esterno sicuro), i municipali hanno la facoltà di prendere visione delle trattande e dei rispettivi

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 9/10

documenti a supporto anticipatamente alla riunione, possono esprimere il proprio voto e parere sulle singole trattande, inserire direttamente nel sistema una proposta di decisione o risoluzione. Tutto ciò agendo al di fuori dell'Amministrazione comunale, quindi senza doversi recare appositamente presso la Casa comunale e approfittando della trasmissione sicura e cifrata dell'informazione.

Una volta evaso il ciclo di presa visione di tutte le trattande previste in riunione da parte dei municipali, l'ordine del giorno può essere aggiornato dal Segretario comunale in forma automatica, completo dell'elenco di tutte le trattande previste e già completo di tutte le aggiunte pervenute anticipatamente da parte dei municipali.

## **2.2 Svolgimento della riunione di Municipio con l'ausilio del sistema GED**

Grazie al fatto che gli utenti del sistema sono riconosciuti nominalmente (vedi punto 1.2) può essere allestita in forma automatica la lista delle presenze alla riunione (per il verbale ed ev. per il conteggio automatico delle indennità di seduta).

Le trattande sono esaminate in modo sistematico, agevolando il lavoro grazie ai commenti e alle prese di posizione espresse in precedenza direttamente nel sistema da ogni singolo Municipale.

Le trattande approvate all'unanimità sono solo ratificate formalmente, ritenuto che la decisione vera e propria deve essere presa in seduta municipale nel rispetto dell'art. 98 e 99 LOC.


Gli argomenti affrontati in riunioni passate, così come altri documenti necessari alla discussione e all'esame dell'oggetto, sono reperibili velocemente nel sistema GED e sfruttabili per decidere con precisione e puntualità, evitando dimenticanze, contro-decisioni, o scelte prese superficialmente o prive di fondamento.

Le trattande non evase o che necessitano di ulteriori approfondimenti possono essere posticipate a successive riunioni, semplicemente assegnando una nuova data per una sessione futura.

Il verbale della riunione viene allestito seduta stante, in maniera automatica, inserendo commenti e discussioni unitamente al testo ufficiale della risoluzione. Il verbale può essere costruito in diverse forme, includendo o escludendo parti di esso a dipendenza del destinatario per il quale è previsto (ad esempio potrà essere allestita una versione per l'albo comunale o il sito web del comune, una versione completa che resta agli atti quale verbale delle sedute di Municipio, una versione specifica con le trattande ordinate e selezionate per un singolo settore interno all'amministrazione,...). Le modalità di approvazione del verbale rimangono inoltre quelle dell'art. 103 LOC.

Una volta terminata la seduta i dati e la documentazione, salvo che i medesimi vengano riattivati per una successiva seduta, sono archiviati e non sono più accessibili ai membri di Municipio attraverso l'interazione nel sistema.

Giusta il disposto dell'art. 104 LOC i municipali saranno tenuti al riserbo sulle informazioni di cui vengono a conoscenza attraverso il loro interagire nel sistema di gestione elettronico


Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gestione elettronica dei documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 10/10

dei documenti. I membri dell'Esecutivo non potranno quindi divulgare documenti, atti, progetti di risoluzione, prese di posizione dei colleghi, ecc. visionati facendo capo al sistema; neppure essi potranno permettere l'accesso a terzi al sistema.

### **2.3 Benefici e conclusioni**

Operando con un sistema GED per la gestione delle riunioni di Municipio di fatto si emula il processo tradizionale, tipicamente gestito con documenti ordinari cartacei, in forma elettronica. Il vantaggio è dato principalmente dal tracciamento delle operazioni svolte, dal beneficio in termini di risparmio di tempo, sia per la gestione della riunione come tale, sia nel reperimento di informazioni presenti nel sistema e agevolmente ricercabili dal motore di ricerca interno.

La gestione in generale risulta ordinata e tutti i documenti e arricchimenti testuali prodotti sono sempre presenti e ritrovabili nel sistema. Ciò porta anche un notevole miglioramento in caso di passaggio di legislatura, dove è importante mantenere lo storico delle informazioni e delle decisioni prese soprattutto su dossier importanti.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Gettoni di presenza</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


### **1. Diritto ai gettoni di presenza**

- Organi di diritto ai gettoni di presenza
- Condizioni per il riconoscimento
- Ammontare dei gettoni di presenza

### **2. Pagamento dei gettoni di presenza**

- Modalità di pagamento
- Modalità di registrazione



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Organizzazione dati</b> <b>informatici</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/3

## 1. Premessa

La gestione dei dati informatici è un problema che cresce esponenzialmente, infatti molto spesso esistono più copie dello stesso documento salvate in diverse versioni sui PC dell'ufficio.

Il processo di organizzazione dei dati informatici tramite una struttura comprensibile e agevole di cartelle ha come obiettivo di:








- Implementare una gestione più coerente dei dati informatici dell'amministrazione.
- Implementare dei modelli unici ad uso di tutti i funzionari del comune.
- Creare un archivio elettronico dei documenti prodotti dall'amministrazione (vedi **IL3-XX Gestione archivi**).

Questo permetterà di ottimizzare l'uso dei mezzi informatici e di aumentare l'efficienza delle risorse.









## 2. Responsabilità


Il responsabile dell'organizzazione dati informatici è **XX**.

## 3. Struttura cartelle







-  Struttura comune
  -  3 Amministrazione
  -  4 Educazione e cultura
  -  5 Socialità
  -  6 Ufficio tecnico
  -  7 Finanze
  -  ...

### 3.1. Amministrazione






-  3 Amministrazione
  -  3.1 Controllo del territorio
  -  3.2 Organi comunali
  -  3.3 Votazioni ed elezioni
  -  3.4 Corrispondenza e albi comunali
  -  3.5 Messaggeria e servizi centrali
  -  3.6 Sicurezza pubblica
  -  ...

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Organizzazione dati</b> <b>informatici</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/3











### 3.2. Educazione e cultura

-  4 Educazione e cultura
  -  4.1 Educazione
  -  4.2 Cultura
  -  4.3 Sport e tempo libero
  -  4.4 Sussidi a società ed enti
  -  ...









### 3.3. Socialità


-  5 Socialità
  -  5.1 Sostegno sociale
  -  5.2 Sanità
  -  5.3 Sussidi e contributi
  -  ...

### 3.4. Ufficio tecnico

-  6 Ufficio tecnico
  -  6.1 Servizio utenza
  -  6.2 Opere pubbliche
  -  6.3 Pianificazione del territorio
  -  6.4 Progettazione e realizzazione
  -  6.5 Squadre esterne e servizi urbani
  -  6.6 Mezzi tecnici
  -  6.7 Strumenti di misura
  -  6.8 Materiali e ricambi
  -  ...

### 3.5. Finanze

-  7 Finanze
  -  7.1 Amministrazione del personale
  -  7.2 Gestione finanziaria
  -  7.3 Contabilità
  -  7.4 Imposte e tasse
  -  7.5 Incassi e pagamenti
  -  7.6 Gestione diritti di firma
  -  ...

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Organizzazione dati</b> <b>informatici</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/3

#### 4. Nomenclature

Il responsabile **XX** per incrementare l'efficienza nella ricerca delle informazioni, oltre a creare una struttura delle cartelle, deve anche immaginare delle nomenclature standard per ogni tipo di file. È dunque necessario che tutti gli utenti utilizzino sempre la stessa metodologia di nomina dei dossier.

<b>YYYAAAAMMGG-VVVVV.xxx</b>					
<b>YYY</b>	CIR = circolari DIR = direttive FAX = fax	ETI = etichette LET = lettere MSG = messaggi	NOT = note NPR = note a protocollo PRE = presentazioni	RAP = rapporti e relazioni TAB = Tabella	REG = regolamenti RIS = risoluzioni VER = verbali ...
<b>AAAA</b>	Anno completo (quattro cifre)				
<b>MM</b>	Mese				
<b>GG</b>	Giorno (la data inserita nella nomenclatura deve rifarsi a quella di creazione del documento)				
<b>VVVVV</b>	Descrizione precisa ma breve del contenuto del file indicando l'oggetto del documento o altri elementi distintivi. Il nome dei documenti deve essere significativo				
<b>xxx</b>	L'estensione è definita automaticamente dal programma				
-	Nella nomenclatura deve essere utilizzato preferibilmente il segno "-" (meno) come spaziatura				

Il responsabile **XX** si accerta che tutti i documenti creati dall'amministrazione comunale e inseriti nella cartella comune abbiano il codice (YYY). Inoltre, dopo aver determinato le sigle da utilizzare, il responsabile **XX** deve controllare che nessun altro codice venga impiegato.





Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Portineria</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### 1. Gestione accessi della casa comunale

- Chi ha la responsabilità?
- Come vengono gestiti gli accessi (chiusura, apertura, ev. piano chiavi)?
- Ev. aspetti relativi alla sicurezza


### 2. Riservazione e preparazione delle sale

- Chi è il responsabile?
- Quali sono le sale sottoposte a questa gestione?
- Modalità per richiesta prenotazione (**ML3-XX Richiesta prenotazione sale**)
- Piano di occupazione (**ML3-XX Piano occupazione sale**)
- Attrezzature: PC, beamer, retroproiettore, flipchart, ecc.

### 3. Pulizia, manutenzione, riparazioni

- Chi è responsabile?
- Organizzazione della pulizia: piano di pulizia, incarichi esterni, controlli, ecc.
- Manutenzioni correnti: fotocopiatrici, rete informatica, impianto riscaldamento, sistemi e attrezzature di sicurezza (estintori), ecc.
- Segnalazione disfunzioni (**ML2-XX Reclami e Non Conformità**)
- Gestione delle disfunzioni (guasti)



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Rilascio dati, attestati e documenti</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Modalità per il rilascio dei diversi certificati o attestati**

Indicare le modalità adottate per il rilascio dei seguenti attestati (come deve essere formulata la richiesta, quali documenti deve esibire l'utente, su quale supporto vengono registrati i dati, a chi devono poi essere trasmessi, ecc.):

- buona condotta
- certificato di famiglia
- certificato di famiglia singolo
- dichiarazione di residenza
- dichiarazione di ex-residenza
- esistenza in vita
- autorizzazione di soggiorno.


### **2. Modalità per il rilascio di documenti di identità per cittadini svizzeri**

Vedi punto 1

### **3. Modalità per il rilascio di dati e informazioni**

Vedi punto 1



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Riunioni di Municipio</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Proposte di risoluzione dell'Amministrazione**

- Definizione di risoluzione
- Chi può inoltrare una risoluzione?
- Come viene formalizzata una risoluzione?
- Da chi deve essere approvata la risoluzione?
- A chi viene inoltrata la risoluzione?


### **2. Informazioni dell'Amministrazione all'attenzione del Municipio**

- Temi che implicano un'informazione al Municipio
- Chi prepara l'informazione?
- Come viene formalizzata l'informazione?
- Chi la approva?
- A chi viene trasmessa l'informazione?

### **3. Risoluzioni municipali**

- Chi formalizza le risoluzioni?
- Come vengono formalizzate le risoluzioni?
- Da chi sono approvate le risoluzioni?
- Chi viene informato e in che modo sulle risoluzioni?



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Servizi comandati</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Esposizione delle bandiere**

- Chi è il responsabile operativo?
- Quali sono le modalità operative per svolgere questa attività (quali bandiere, dove vanno esposte, quali eventuali precauzioni, chi decide i tempi di esposizione, chi si occupa del ritiro, eventuali manutenzioni dopo l'esposizione, ecc.)?

### **2. Partecipazione a ricevimenti**


- Chi decide eventuali partecipazioni?
- In che modo viene formalizzato l'ordine di partecipazione?
- In che modo e da chi viene comunicata la partecipazione?
- Chi è informato internamente?
- RegISTRAZIONI (finanze)
- Ecc.

### **3. Organizzazione di ricevimenti**

- Chi decide l'organizzazione di un ricevimento e lo stanziamento del credito necessario?
- In che modo viene formalizzato l'ordine di organizzare il ricevimento?
- Chi si occupa degli aspetti operativi (logistica, inviti, eventuale catering, addobbi sala, eventuali relatori, riordino e pulizia, informazione, ecc.)?





Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX</b> <b>Statistiche ed elaborazioni periodiche</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Movimento della popolazione**

Frequenza: per es. mensile

Modalità: chi, con che mezzo (per es. applicativo informatico), in che modo, con quali dati, che genere di risultati e in che forma, a chi vengono trasmessi i risultati, ecc.

### **2. Doppi domicili**

Vedi punto 1

### **3. Per l'Ente turistico**

Vedi punto 1

### **4. Altre elaborazioni, secondo le esigenze**



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL3-XX Votazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Accettabilità e riuscita di referendum**

- Condizioni per l'accettabilità
- Condizioni per la riuscita
- Modalità di verifica della validità delle firme

### **2. Accettabilità e riuscita di iniziative**

- Condizioni per l'accettabilità
- Condizioni per la riuscita
- Modalità di verifica della validità delle firme

### **3. Accettabilità di candidature e proponenti**

- Condizioni per l'accettabilità

### **4. Definizione e numerazione delle liste**

- Tipi di liste
- Modalità di numerazione

### **5. Convocazione dell'Assemblea e definizione degli uffici elettorali**

- Modalità di convocazione dell'Assemblea
- Modalità di definizione degli uffici elettorali

### **6. Revoca della convocazione dell'Assemblea**

- Modalità di revoca dell'Assemblea


### **7. Stampa del materiale di voto**

- Modalità adottate per la gestione della stampa del materiale di voto

### **8. Organizzazione del voto e spoglio**

- Organizzazione dell'allestimento dei locali di voto
- Messa a disposizione dei mezzi e delle risorse



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL4-XX</b> <b>Utilizzo delle infrastrutture comunali</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### 1. Responsabilità

Chi è responsabile del rilascio dell'autorizzazione di utilizzo di un'infrastruttura comunale?

### 2. Riferimenti

Quali sono i riferimenti a regolamenti e/o ordinanze in base ai quali viene rilasciata l'autorizzazione di utilizzo di un'infrastruttura comunale?

### 3. Elementi di ingresso (Input)

Quali sono gli elementi che determinano un rilascio di autorizzazione d'utilizzo? Una richiesta specifica? Espressa in quale forma?

### 4. Modalità esecutive

- In base a quali criteri viene valutata la richiesta di utilizzo?
- Esiste uno specifico strumento (formulario o altro) per la gestione della richiesta?
- Chi viene informato?

### 5. Elementi di uscita (Output)

- Come viene formalizzata l'autorizzazione di utilizzo di un'infrastruttura comunale?
- Viene stipulata una convenzione con l'ente occupante?
- Sono previsti dei versamenti da parte dell'occupante? Spese di ripristino?

### 6. Gestione dei ricorsi

- Si possono verificare dei ricorsi contro la mancata autorizzazione di utilizzo?
- Chi li riceve? Come vengono gestiti?



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Abusi edilizi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## 1. Responsabilità

Chi è responsabile della gestione dei casi di abusi edilizi?

## 2. Riferimenti

Quali sono i riferimenti di legge, di regolamenti ecc. in base ai quali vengono gestiti i casi di abusi edilizi?

## 3. Elementi di ingresso (Input)

Quali sono gli elementi che richiedono una gestione sistematica dei casi? Si tratta per es. di segnalazioni? Da parte di chi? In che modo devono essere formalizzate le segnalazioni?

## 4. Modalità esecutive

- La segnalazione implica una verifica? Se è il caso, come viene pianificata la verifica?
- Chi viene informato della verifica?
- Come viene eseguita la verifica? Con quali strumenti operativi, per es. delle Checklist (Liste di controllo)? Se è il caso, richiamare qui lo strumento utilizzato, attribuendogli ev. la denominazione di **ML**, se si tratta di uno strumento di proprietà dell'Ufficio

## 5. Elementi di uscita (Output)

- Dalla gestione del caso di abuso ne scaturisce un rapporto? Una denuncia? Una segnalazione ad un ente cantonale?
- A chi viene trasmesso il documento?
- Chi altro viene informato di quanto emerso?

## 6. Gestione dei ricorsi

- Si possono verificare dei ricorsi contro il rapporto o la denuncia di abuso edilizio?
- Chi li riceve? Come vengono gestiti?





Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Accertamenti preliminari</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Verifica del fabbisogno**

- Valutare l'origine della richiesta e le sue motivazioni
- Verificare, se possibile e se necessario, i riscontri di un analogo acquisto da parte di uffici tecnici di altri Comuni
- Valutare eventuali alternative meno onerose
- Ecc.

### **2. Implicazioni di carattere tecnico**

- Considerare diverse offerte e le rispettive caratteristiche tecniche, per rapporto alle necessità
- Verificare le competenze necessarie per la gestione del dispositivo per rapporto a quelle di cui l'ufficio tecnico già dispone
- Verificare le necessità a livello di logistica (spazio, rimessa al coperto ecc.)
- Verificare le necessità a livello di manutenzione interna, per quanto attiene alle attrezzature e ai pezzi di ricambio
- Ecc.

### **3. Implicazioni di carattere finanziario**

- Considerare il costo dell'acquisto e quelli derivanti dalla manutenzione per rapporto ai crediti disponibili
- Considerare eventuali costi per la formazione del personale
- Valutare eventuali costi per adattamenti dell'infrastruttura logistica
- Ecc.


### **4. Implicazioni di carattere organizzativo**

- Attribuzione di un responsabile
- Pianificare la manutenzione
- Organizzare l'informazione / formazione della squadra coinvolta
- Ecc.







Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Banche dati edilizia</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### 1. Contesto generale

- Quali sono le banche dati?
- Come sono strutturate?
- A che cosa servono?

### 2. Responsabilità e diritti di accesso

- Chi è il responsabile della manutenzione?
- Chi ha diritto di accesso?

### 3. Modalità di accesso

- Quali sono le modalità di accesso alle banche dati?
- Occorrono precauzioni particolari?




Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX Capo progetto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Compiti</b>
Elencare i compiti del capo progetto, facendo eventualmente riferimento a quanto formalizzato nella <b>ML6-XX Conduzione progetti</b>
<b>Competenze</b>
Elencare le competenze attribuite al capo progetto, specialmente in materia di <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gestione delle risorse umane</li> <li>▪ gestione risorse finanziarie</li> </ul>
<b>Responsabilità</b>
Indicare le responsabilità attribuite al capo progetto durante l'intero percorso





Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX Controlli</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Controllo iniziale**

- Eventuali riferimenti (normative, prescrizioni, ecc.)
- Responsabilità del controllo
- Modalità del controllo
- Oggetto del controllo
- Risultato del controllo (dati, osservazioni, informazioni, ecc.)

### **2. Controlli intermedi**

- Vedi punto 1
- Numero di controlli da effettuare
- Scadenze

### **3. Controllo finale**

Vedi punto 1



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Controlli di cantiere</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## 1. Responsabilità

Chi è responsabile dei controlli? Chi può essere delegato a livello operativo?

## 2. Riferimenti

Quali sono i riferimenti di legge, di regolamenti ecc. in base ai quali viene eseguito il controllo?

## 3. Elementi di ingresso (Input)

Quali sono gli elementi che determinano l'esecuzione del controllo? Richieste specifiche da parte di chi? Decisione interna? Altro?

## 4. Modalità esecutive

- Come viene pianificato il controllo?
- Chi viene informato del controllo?
- Come viene eseguito il controllo? Con quali strumenti operativi, per es. delle Checklist (Liste di controllo)? Se è il caso, richiamare qui lo strumento utilizzato, attribuendogli ev. la denominazione di **ML**, se si tratta di uno strumento di proprietà dell'Ufficio


## 5. Elementi di uscita (Output)

- Cosa produce il controllo? Un rapporto? Se il rapporto rispetta una struttura predefinita, potrebbe diventare un **ML**. Quindi, se è il caso, citare qui il modello di rapporto
- A chi viene trasmesso il rapporto prodotto?

## 6. Gestione dei ricorsi

- Si possono verificare dei ricorsi contro il controllo?
- Chi li riceve? Come vengono gestiti?




Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Dati per crediti di progetto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **Concessione crediti**

Indicare in che modo e quali dati devono essere presentati al Municipio per:

- la concessione di crediti per progetti di massima
- la concessione di crediti per progetti definitivi
- la concessione di crediti d'opera.




Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Interventi a scadenza fissa</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Attività	Ordinata da	Eseguita da	Scadenza	Modalità di esecuzione	Mezzi utilizzati	Prodotto o servizio generato
Lettura contatori energia elettrica	XX	YY	Mensile	Sopralluogo, registrazione lettura	Dispositivo digitale ZZ	Dati letture scaricati nel sistema informatizzato






Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Interventi regolari</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Attività	Ordinata da	Eseguita da	Scadenza	Modalità di esecuzione	Mezzi utilizzati	Prodotto o servizio generato
Manutenzione aiuole	XX	YY	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primavera</li> <li>▪ Mensile</li> <li>▪ Autunno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rigenerazione terreno.....</li> <li>▪ Rimozione erba e rifiuti</li> <li>▪ ??</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ??</li> <li>▪ ??</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuove piante / fiori</li> <li>▪ Pulizia generale</li> </ul>



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Letture contatori acqua potabile</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### 1. Responsabilità

Chi è responsabile della lettura?

### 2. Elementi di ingresso (Input)

- Chi emette l'ordine di lettura dei contatori?
- Esiste una pianificazione delle letture?

### 3. Modalità esecutive

- Come si svolge la lettura dei contatori?
- Con quali strumenti viene effettuata? Le letture sono registrate in una tabella cartacea? Se è il caso, la tabella potrebbe essere denominata come **ML** e citata qui

### 4. Elementi di uscita (Output)

- Dalla tabella cartacea le letture sono in seguito trasferite su supporto informatico? Se sì, quale?
- Cosa succede in seguito con i dati registrati in formato digitale?



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Permesso di abitabilità</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### 1. Responsabilità

Chi è responsabile del rilascio del permesso di abitabilità o di agibilità? Chi può essere delegato a livello operativo?

### 2. Riferimenti

Quali sono i riferimenti di legge, di regolamenti ecc. in base ai quali viene eseguito il controllo per il rilascio del permesso?

### 3. Elementi di ingresso (Input)

Quali sono gli elementi che richiedono le verifiche (se vengono eseguite delle verifiche) necessarie al rilascio del permesso? È una richiesta formale? Da parte di chi?

### 4. Modalità esecutive

- Come viene pianificata la verifica?
- Chi viene informato della verifica?
- Come viene eseguita la verifica? Con quali strumenti operativi, per es. delle Checklist (Liste di controllo)? Se è il caso, richiamare qui lo strumento utilizzato, attribuendogli ev. la denominazione di **ML**, se si tratta di uno strumento di proprietà dell'Ufficio


### 5. Elementi di uscita (Output)

- A chi viene trasmesso il Permesso?
- Chi altro viene informato del rilascio del Permesso?

### 6. Gestione dei ricorsi

- Si possono verificare dei ricorsi contro il mancato rilascio del Permesso?
- Chi li riceve? Come vengono gestiti?



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Richieste interventi fuori orario</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Riferimenti**

Quali sono gli eventuali riferimenti di legge o di regolamento che trattano questo tema?

### **2. Elementi di ingresso (Input)**

- Chi può esprimere delle richieste?
- In che modo devono essere espresse le richieste?

### **3. Modalità esecutive**


- Chi riceve le richieste?
- Da chi vengono evase?
- In che modo vengono informati i richiedenti?
- In che modo vengono pianificati gli interventi?

### **4. Elementi di uscita (Output)**

- Come viene segnalata l'avvenuta esecuzione dell'intervento?
- Come vengono registrati gli interventi?
- Sono considerati eventuali riscontri?





Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>	
<b>IL6-XX</b> <b>Servizi in subappalto</b>		Edizione gg.mm.aaaa <span style="float: right;">Pag. 1/1</span>

Servizio	Resp. (RS)	Ente coinvolto	Persona rif.	Data stipulazione contratto	Data scadenza contratto	Verifiche da effettuare
Manutenzione aree verdi	RUT	Alfa Giardini SA	Aldo Bianchi	15.05.2006	31.12.2010	Mensili, da parte di XX



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL6-XX</b> <b>Stoccaggio materiali</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### **1. Responsabilità**

Chi è la funzione di riferimento (responsabile) per la gestione del (o dei) magazzino(i)?

### **2. Posizionamento dei magazzini**

- Dove sono localizzati i magazzini ?
- Che genere di materiali vi viene stoccato?

### **3. Organizzazione dei magazzini**

- Dove sono situati i diversi materiali all'interno dei magazzini (ev. indicare mediante una piantina)?
- Come vengono effettuati i prelievi?
- Come vengono assicurate le scorte minime per i diversi materiali?
- Come vengono identificati i diversi prodotti?
- Vengono stoccati prodotti pericolosi? Quali sono le precauzioni? Le schede di sicurezza sono ben visibili?
- I pezzi di ricambio nuovi, o comunque in stato di funzionamento sono chiaramente separati da eventuali pezzi non più funzionanti?
- Sono previsti controlli?
- Chi ha accesso ai magazzini? È previsto un piano chiavi?



Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/7

## 1. Responsabilità

Il responsabile della gestione assicurazioni è **XX**

## 2. Parte A – Gestione contratti

### 2.1. Analisi del rischio

I contenuti del capitolo 1.8 trovano applicazione anche in ambito assicurativo. In occasione della periodica verifica del pacchetto assicurativo (vedi § 7.2.6.1) è opportuno che il Comune si preoccupi di identificare gli eventi potenzialmente pericolosi e catalogarli in base alla loro probabilità e alle loro conseguenze.

I rischi possono essere legati a danni materiali (es. eventi catastrofici danneggiano le infrastrutture, gli edifici, ecc.), corporali (es. infortuni e malattie di dipendenti) o patrimoniali (es. pretese di terzi in responsabilità civile, sottrazione di valori da parte di dipendenti infedeli, ecc.).

Occorre anche valutare in che misura i rischi siano sopportabili in proprio: prendere ad esempio in considerazione l'applicazione di franchigie elevate o la rinuncia a determinate coperture per danni che non mettono in pericolo la situazione finanziaria e la stabilità dell'ente assicurato. In questo senso riteniamo interessante l'utilizzo dei diagrammi d'analisi dei rischi **ML1-XX** anche per identificare e soppesare i vari rischi assicurativi.

Occorre infine adottare delle modalità di gestione affinché la probabilità che si verifichino eventi dannosi venga ridotta (es. corretta manutenzione corsi d'acqua per ridurre le conseguenze in caso di alluvione, controllo pagamenti per ridurre il rischio di malversazioni, ecc.).

### 2.2. Inventari di beni comunali

La tenuta di un corretto inventario dei beni comunali, ad esempio mediante la creazione di apposite schede, oltre ad essere imposto dalla legge (art. 179 cpv. 2 LOC) é certamente necessario perché permette di verificare rapidamente i valori da assicurare. In questo senso si rammenta che il valore assicurativo è il valore a nuovo di ricostruzione (per gli stabili) o di riacquisto (per i beni mobili), senza tenere conto del deprezzamento per vetustà. I valori contabili ammortizzati non hanno pertanto nessuna importanza ai fini assicurativi.

Nel suddividere i valori degli stabili dai beni mobili, occorre tenere presente la definizione assicurativa di stabile, e cioè ogni prodotto non mobile dell'attività edile che ha un tetto, contiene locali utilizzabili ed è permanente.

Vi è dunque tutta una serie di installazioni fisse che vanno assicurate tra i beni mobili d'inventario e non tra gli stabili.

Per la definizione di questi oggetti sono d'aiuto le *Norme d'assicurazione degli stabili* riconosciute da tutte le assicurazioni ed allegate a tutti i contratti relativi a questo ramo.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX</b> <b>Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/7

### 2.3. Infrastrutture di pubblica utilità

Molto più spesso rispetto all'ambito privato, un Comune possiede importanti infrastrutture di genio civile di pubblica utilità come strade, ponti, canalizzazioni, ripari valangari, vasche di contenimento di corsi d'acqua, ecc.

Generalmente si rinuncia ad assicurare queste infrastrutture, ma è utile porsi la domanda e prendere coscienza di questa scelta. Generalmente l'unico rischio oggettivo a cui questi beni sono soggetti è il danno della natura, i premi assicurativi possono essere molto elevati.

### 2.4. Le assicurazioni del ramo cose

È opportuno assicurare i beni comunali mediante un unico contratto (eventualmente due, uno per beni mobili, l'altro per stabili, ma da concludere preferibilmente presso un'unica assicurazione), rinunciando alla dispersiva scelta di assicurare ogni edificio o bene con una compagnia d'assicurazioni diversa.

Per i rischi incendio/danni natura occorre assicurare i beni al valore totale (inteso come valore a nuovo di ricostruzione per edifici o di riacquisto per beni mobili), mentre per altri rischi (come il furto con scasso) è possibile scegliere somme inferiori a primo rischio, in quanto non è realistico immaginare un danno totale.

Pure al primo rischio vengono assicurate tutte le indispensabili coperture complementari, come le spese di sgombero e le altre spese.

Oggi è possibile assicurarsi anche contro il danneggiamento doloso: si consiglia di sempre valutare il premio e la franchigia per questa copertura, che potrebbe risultare utile.

Il rischio terremoto non fa parte degli eventi riconosciuti come danno della natura, va pertanto chiesta una quotazione separata per valutare se concludere o meno questa copertura (generalmente proposta con valore al primo rischio), anche se alcune compagnie iniziano ad offrire questo rischio nelle coperture di base.

Lo stesso dicasi per il rischio terrorismo, limitatamente a edifici o beni con un valore superiore a CHF 10'000'000.--.

Esistono degli oggetti particolarmente esposti alle intemperie (come capannoni, funivie, linee elettriche aeree, ecc.) che possono venire assicurati contro i danni della natura solo mediante coperture speciali: occorre pertanto chiedere agli specialisti delle compagnie d'assicurazione o al consulente indipendente di identificare nell'inventario quali oggetti rientrano in questa categoria, valutando poi l'opportunità di assicurarli o meno.

Da notare l'Ordinanza federale che prevede di limitare a CHF 25 milioni l'indennizzo massimo a favore di un singolo stipulante d'assicurazione per un medesimo evento in caso di danno della natura: qualora i valori patrimoniali complessivi dello stipulante superassero questo importo sarebbe opportuno valutare di trattare con le compagnie d'assicurazione un'estensione di questo valore massimo mediante un supplemento di premio.

Una menzione speciale meritano gli oggetti d'arte: in presenza di oggetti dal valore importante è opportuno valutare la stipulazione di contratti assicurativi specifici,

Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX</b> <b>Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/7

indipendenti dal resto dell'inventario, con coperture ampliate quali le spese di restauro, il rischio di danneggiamento, ecc.

Per gli edifici storici e monumentali è pure opportuno trattare in modo specifico le coperture assicurative, perché una normale assicurazione per edifici tiene conto solo del valore edile di costruzione, ma non dei valori artistici e delle spese necessarie per il loro ripristino.

## 2.5. Le assicurazioni tecniche

I macchinari e gli impianti tecnici (ad esempio per la regolazione del traffico, o l'impiantistica degli edifici, i server, gli impianti per l'acqua potabile e le canalizzazioni, oggetti per la manutenzione, ecc.) possono venire assicurati, oltre che per i tradizionali rischi, anche per i danni dovuti a conseguenze di forze esterne improvvise (es. cattiva manipolazione, caduta, corti circuiti, contatto con corpi estranei, ecc.). È dunque opportuno valutare l'eventuale stipulazione di questo tipo di contratto, soprattutto per oggetti dal valore unitario importante e con un lento deprezzamento nel tempo. Si segnala che per questo tipo di copertura il risarcimento in caso di danno avviene sulla base del valore attuale e non del valore a nuovo.

## 2.6. La responsabilità civile e le malversazioni

La base legale è costituita tra gli altri dalla Legge cantonale sulla responsabilità civile degli enti pubblici e degli agenti pubblici.

Oggi praticamente tutte le compagnie d'assicurazione offrono delle coperture globali per i rischi di responsabilità civile dei Comuni, che includono automaticamente le attività di base svolte.

È bene che **XX** riassume in un documento tutte le attività non di base di cui il Comune si occupa (es. organizzazione colonie estive, manifestazioni sportive, proprietà di edifici non utilizzati per attività del Comune, ecc.) perché queste posizioni che esulano dall'attività essenziale vanno menzionate in modo esplicito nei contratti assicurativi affinché siano adeguatamente coperte.

Per Comuni di grandi dimensioni (es. > 8'000.- abitanti, ma può variare a seconda della compagnia coinvolta) le attività dell'ACAP potrebbero dover venire assicurate separatamente: si tratta di un punto importante da verificare.

Vanno inclusi anche i danni puramente patrimoniali, normalmente con una somma di garanzia inferiore a quella applicata per danni corporali e materiali.

Un aspetto importante nell'ambito della responsabilità sono i rapporti contrattuali con terzi, ad esempio per l'utilizzo delle infrastrutture (es. quelli stipulati con associazioni sportive, ricreative, ecc.): è importante che questi accordi diano delle chiare indicazioni in merito all'assunzione di responsabilità al verificarsi di eventi negativi. Una chiara base contrattuale nei rapporti con i terzi permette di fare chiarezza, e ciò ancora prima di entrare nell'ambito delle coperture assicurative.

Potrebbe essere opportuno riesaminare periodicamente, da parte di **XX**, il contenuto di accordi e convenzioni varie, per verificare se gli stessi siano sufficientemente chiari nell'esprimere il concetto di responsabilità delle parti contraenti.



Istruzione di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX</b> <b>Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 4/7

Da valutare vi è anche la copertura per malversazioni dei dipendenti ai danni del Comune, per una somma da stabilire in funzione della dimensione del Comune e del rischio effettivo che un tale evento si verifichi (in caso di sistemi di controllo performanti il rischio sarà inferiore).

## 2.7. Il personale e le assenze

L'assicurazione infortuni ai sensi della LAINF è obbligatoria: va verificato, a seconda delle attività svolte dai dipendenti, l'obbligo di affiliazione SUVA oppure la possibilità di stipulare il contratto tramite compagnia d'assicurazioni privata.

È consigliabile stipulare un'assicurazione complementare alla LAINF per migliorare le prestazioni minime legali, compensando in particolare il diritto secondo la LAINF di ridurre le prestazioni in caso di colpa grave e per aumentare l'indennità giornaliera al 90% del salario lordo.

Per Comuni con una massa salariale limitata è vivamente raccomandata la stipulazione di un contratto di perdita di guadagno malattia, perché l'onere del premio è certamente molto inferiore ai potenziali costi di un caso di malattia di lunga durata da sopportare in proprio.

Per i Comuni di grandi dimensioni è utile tenere una statistica dettagliata delle assenze suddivise per la loro frequenza e durata. Ciò serve per valutare periodicamente, insieme agli specialisti competenti, se valga la pena stipulare un'assicurazione perdita di guadagno malattia oppure pagare direttamente gli stipendi dei dipendenti assenti per malattia. Serve inoltre quale utile controllo delle assenze, per approntare i dovuti interventi qualora emergessero dei problemi ricorrenti di assenteismo.

Per quel che riguarda le indennità giornaliere si consiglia una copertura che permetta di raggiungere il 90% del salario lordo.

Sulle indennità giornaliere non sono dovuti i contributi sociali AVS, LAINF, perdita guadagno malattia: al momento di allestire i conteggi per i conguagli annui dei premi occorre perciò ricordarsi di scorporare dai salari le indennità recuperate dalle assicurazioni (LAINF, LAINF complementare, perdita salario malattia).

Per la previdenza professionale esiste un regime di monopolio per i docenti comunali, che devono affidarsi alla cassa pensioni cantonale. Per l'insieme gli altri dipendenti, se non esiste una cassa pensione autonoma comunale, il Comune ha la libera scelta dell'istituto di previdenza. Si consiglia di valutare attentamente le varie possibilità esistenti sul mercato, confrontando in particolare il modello delle fondazioni collettive delle compagnie d'assicurazione con il modello delle fondazioni autonome o semi-autonome indipendenti (tra queste figura anche la cassa pensioni cantonale).

I contratti assicurativi devono essere conformi al contenuto del Regolamento dei dipendenti, nel quale vanno precisati in modo chiaro gli estremi principali delle coperture a favore dei dipendenti. È necessario verificare periodicamente che non vi siano delle discrepanze tra le indicazioni del Regolamento dei dipendenti ed i contratti assicurativi.

## 2.8. I veicoli a motore

In presenza di più di 10 veicoli è opportuno stipulare un'assicurazione di flotta per veicoli, che prevede normalmente delle modalità di gestione semplificate. Si consiglia anche di

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/7

tenere una lista dei veicoli con marche, prezzi, numeri di targhe e data di messa in circolazione, per poter sistematicamente adottare dei criteri oggettivi di copertura (ad esempio escludere sistematicamente la copertura casco totale per veicoli > 5 anni e la casco parziale per veicoli > 10 anni).

È raccomandabile assicurarsi per la rinuncia al regresso in caso di colpa grave, mentre la copertura della protezione del bonus va valutata a seconda del suo costo.

Da valutare pure la cosiddetta “cross liability” cioè la possibilità di assicurare i veicoli del Comune in caso di danno tra di loro, soprattutto nei casi in cui più veicoli possono trovarsi spesso ad operare l’uno nei pressi dell’altro per ragioni d’esercizio.

Da valutare anche una copertura casco collettiva per uso professionale di veicoli privati dei collaboratori.

## **2.9. La protezione giuridica**

Negli ultimi anni vi è stato un forte sviluppo di prodotti in questo ambito. È pertanto opportuno elaborare offerte per questo specifico ramo assicurativo, in particolare per quei Comuni non dotati di un proprio servizio giuridico interno. Normalmente si può scegliere tra una copertura di base ed un’estensione all’ambito delle controversie di tipo contrattuale.

La protezione giuridica è in particolare importante quando il Comune è la parte lesa che deve fare valere i propri diritti nei confronti di terzi.

Interessante anche la copertura a favore dei dipendenti in caso di controversie per incidenti stradali in occasione dell’uso professionale di veicoli privati.

## **2.10. Come effettuare concretamente la verifica del pacchetto assicurativo?**


Per prima cosa occorre adottare un metodo per catalogare le coperture assicurative, affinché i dati principali siano sempre immediatamente consultabili. Alla fine del presente documento è allegato un esempio di pratica tabella da utilizzare.

Giunto il momento della verifica, è importante essere certi che i dati di base siano aggiornati. Occorre evitare di semplicemente proporre sul mercato il contenuto delle polizze assicurative già esistenti, senza prima verificarne il contenuto.

I documenti di supporto (come gli inventari, la lista delle assenze per malattia, la lista delle attività svolte) devono sempre essere aggiornati: sono questi (e non solo le polizze assicurative precedenti!) la base per la raccolta delle offerte di copertura assicurativa sul mercato.

Le compagnie offerenti devono ricevere tutte le stesse informazioni affinché le offerte elaborate siano il più possibile comparabili tra di loro.

Può venire allestito un capitolato d’offerta contenente le richieste principali, i limiti entro cui le compagnie devono muoversi per elaborare le offerte. Risulta invece più difficile pensare ad un capitolato totalmente vincolante perché ogni compagnia ha i propri prodotti e le proprie condizioni d’assicurazione, che non sempre sono adattabili ad uno standard assoluto.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 6/7

Per l'allestimento delle richieste d'offerta e l'esame delle stesse è vivamente consigliato fare capo ad un consulente esterno neutrale, il quale fornirà i dati essenziali per la loro elaborazione alle compagnie e presenterà all'Autorità comunale i risultati della sua analisi delle offerte pervenute.

Oltre al prezzo altri criteri possono avere una certa importanza, come l'esperienza acquisita nel passato dal Comune nella relazione con una certa compagnia d'assicurazioni, l'organizzazione nel trattare i sinistri, la possibile utilità di raggruppare più coperture presso uno o pochi istituti assicurativi al fine di incrementare il "potere contrattuale" del Comune verso l'assicurazione.

### 3. Parte B – Gestione sinistri

#### 3.1. Ridurre e notificare il danno

Chiunque si trovi confrontato al sinistro ha per prima cosa l'obbligo di ridurne immediatamente le conseguenze, ad esempio (per citare due casi banali) allertare i soccorsi in caso di incendio, chiudere l'acqua in caso di rottura tubazioni, ecc.

Passata la fase d'emergenza il caso va annunciato alla compagnia d'assicurazioni mediante gli appositi formulari. L'art. 38 LCA specifica chiaramente l'obbligo di annuncio tempestivo dei danni.

#### 3.2. Provare il danno

L'onere della prova spetta sempre all'assicurato, per cui occorre raccogliere gli elementi giustificativi e la documentazione fotografica, il più dettagliati possibile.

I periti delle compagnie assicurative non sono sempre disponibili, ed in generale intervengono solo quando vi è la certezza che il caso possa essere posto a carico dell'assicurazione (ad esempio: in caso di infiltrazione di acqua, normalmente il perito non interviene finché non si è trovata la causa di quest'infiltrazione).

Riparazioni urgenti possono in generale venire effettuate immediatamente, fermo restando che i documenti o pezzi probatori devono rimanere a disposizione.

Per interventi meno urgenti occorre sottoporre i preventivi di spesa all'assicurazione prima di intervenire.

#### 3.3. Liquidazione del danno

**XX** deve approvare la liquidazione del danno. In caso di proposte d'indennizzo differenti rispetto alle aspettative, **XX** si consulta con il suo immediato superiore e con chi ha seguito da vicino le trattative per l'approvazione rispettivamente la contestazione della liquidazione.

Ricordiamo che il criterio d'indennizzo nell'ambito delle assicurazioni di cose é il valore a nuovo (salvo per le posizioni assicurate a primo rischio), nelle assicurazioni tecniche il valore venale.

Pure in responsabilità civile l'indennizzo avviene al valore attuale.

Istruzione di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>IL7-XX</b> <b>Gestione Assicurazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 7/7

### 3.4. I termini di prescrizione

Secondo la LCA (art. 46) esiste un generico termine di prescrizione di 2 anni per i crediti derivanti dal contratto assicurativo stipulato. Le leggi speciali (LPP, ecc.) possono prevedere termini diversi. Nell'affrontare un caso di sinistro complesso, è sempre importante avere presenti i termini di prescrizione.

### 3.5. Caso particolare: pretese in responsabilità civile

Nel caso di pretese formulate da terzi in responsabilità civile, l'assicurazione va avvisata immediatamente. Mai riconoscere una possibile responsabilità in assenza di una comunicazione preventiva all'assicurazione. Il punto di vista del Comune assicurato è uno degli elementi fondamentali nell'accertamento della responsabilità. **XX** deve pretendere che i dipendenti comunali eventualmente coinvolti nel caso all'origine delle pretese da parte dei danneggiati esprimano sempre la propria versione dei fatti.

Al di là della questione prettamente legata al contratto assicurativo, occorre tenere presente l'art. 60 del Codice delle obbligazioni che prevede per l'azione di risarcimento o riparazione del danno la prescrizione entro un anno dal giorno in cui il danneggiato giunge a conoscenza del danno.

### 3.6. Caso particolare: casi di malattia e infortunio

**XX** deve istruire il responsabile del personale sulle corrette modalità di annuncio dei casi di malattia e infortunio. È fondamentale l'annuncio tempestivo, che non deve in ogni caso avvenire dopo la scadenza dei termini d'attesa fissati nei contratti.

Eventuali casi sospetti vanno subito segnalati da **XX** all'assicurazione, in modo di coordinare una tempestiva convocazione presso il medico di fiducia della compagnia.

Da rilevare anche gli obiettivi di determinazione precoce dei casi gravi fissati con la 5a revisione dell'AI: già dopo i primi 30 giorni d'assenza, se vi fosse la sensazione che il caso è molto grave e potrebbe comportare delle conseguenze a lungo termine, è opportuno avvisare preventivamente l'AI in coordinazione con l'assicurazione malattia o infortuni e l'ente di previdenza professionale.



Strumento operativo di riferimento

MODULI  
DI  
LAVORO

---


(ML)










Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Compiti ad enti esterni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Identificatore (numero)	Denominazione del processo

Elementi da considerare nel documento contrattuale	Selezione (X)	Spiegazioni
Il processo è definito dal mandatario (esterno)		Il decorso del processo è definito e formalizzato dal mandatario, nel rispetto di leggi, regolamenti, normative e requisiti specifici imposti dall'Amministrazione comunale. Il responsabile del servizio dell'Amministrazione comunale dispone della descrizione del decorso del processo.
Il processo è imposto al mandatario		Il decorso del processo è definito e formalizzato dall'Amministrazione comunale (mandante), nel rispetto di leggi, regolamenti e requisiti specifici decisi dall'Amministrazione comunale e imposto al mandatario.
La richiesta di attivazione del processo (input) perviene all'Amministrazione comunale		L'attivazione del processo avviene in base a segnalazione, richiesta, esigenza o altro tipo di input ricevuto dall'Amministrazione comunale, attraverso il servizio preposto, che provvede alla successiva trasmissione all'ente mandatario dopo eventuale verifica e approvazione.
La richiesta di attivazione (input) del processo perviene direttamente al mandatario		L'attivazione del processo avviene in base a segnalazione, richiesta, esigenza o altro tipo di input ricevuto direttamente dall'ente mandatario.
Il risultato del processo (output) è fornito dall'Amministrazione comunale		Il servizio o la prestazione, realizzato in Outsourcing, è formalmente fornito all'utente dall'Amministrazione comunale, attraverso il servizio competente.
Il risultato del processo (output) è fornito dal mandatario		Il servizio o la prestazione, realizzato in Outsourcing, è formalmente fornito all'utente dall'ente mandatario.
Sono previsti punti di controllo o momenti di verifica (inizio, fine, intermedi)		Il processo è tenuto sotto controllo dall'Amministrazione comunale, attraverso il servizio preposto, mediante verifiche intermedie e finali delle prestazioni, di documentazioni relative alle prestazioni, incontri ecc. Le modalità di controllo sono esplicitate nel contratto.
E' prevista una valutazione della prestazione		La prestazione complessiva dell'ente mandatario è valutata sistematicamente almeno una volta all'anno, secondo la procedura di valutazione dei fornitori (vedi § 1.7.4).
Il processo è sottoposto ad analisi dei rischi		Il processo è sottoposto all'analisi dei rischi e al controllo interno (vedi § 1.8).



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Diagramma analisi dei rischi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Processo:	Analisi del:	Visto:
-----------	--------------	--------


### 1. Rischio iniziale

<b>Probabilità</b>	≤ 4	Certa	<b>GIALLO</b>	<b>ROSSO</b>	<b>ROSSO</b>	<b>ROSSO</b>
	≤ 3	Molto probabile	<b>VERDE</b>	<b>GIALLO</b>	<b>ROSSO</b>	<b>ROSSO</b>
	≤ 2	Probabile	<b>VERDE</b>	<b>VERDE</b>	<b>GIALLO</b>	<b>ROSSO</b>
	≤ 1	Poco probabile	<b>VERDE</b>	<b>VERDE</b>	<b>VERDE</b>	<b>GIALLO</b>
			Minimo	Moderato	Rilevante	Elevato
			≤ 1	≤ 2	≤ 3	≤ 4
<b>Impatto</b>						


### 2. Rischio finale

<b>Probabilità</b>	≤ 4	Certa	<b>GIALLO</b>	<b>ROSSO</b>	<b>ROSSO</b>	<b>ROSSO</b>
	≤ 3	Molto probabile	<b>VERDE</b>	<b>GIALLO</b>	<b>ROSSO</b>	<b>ROSSO</b>
	≤ 2	Probabile	<b>VERDE</b>	<b>VERDE</b>	<b>GIALLO</b>	<b>ROSSO</b>
	≤ 1	Poco probabile	<b>VERDE</b>	<b>VERDE</b>	<b>VERDE</b>	<b>GIALLO</b>
			Minimo	Moderato	Rilevante	Elevato
			≤ 1	≤ 2	≤ 3	≤ 4
<b>Impatto</b>						




Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/12

Tema principale	Tema di dettaglio e singole attività	Criteri di analisi, domande chiave e riflessioni	Processi di riferimento a SGQ	Applicato	Analisi dei rischi	
					Proposta	Decisione
Organizzazione	Organigramma	Sono chiare le funzioni di ogni singola persona. L'organigramma rispecchia la realtà dell'organizzazione.	MP 1.2.1			
	Responsabilità	Le responsabilità sono chiaramente definite. Esiste una separazione tra chi decide, esegue, registra e chi controlla. Vigè il principio dei 4 occhi. I mansionari sono conosciuti e rispecchiano la realtà.	MP 1.2			
	Procedure	Ci sono delle procedure definite per ogni attività (documenti SGQ, regolamenti, ordinanze, convenzioni, ecc.). Il contenuto delle procedure rispecchia la realtà operativa. Le procedure sono costantemente aggiornate e applicate. Il personale s'identifica con il contenuto di questi documenti. Esiste un concetto di archiviazione dei documenti.	MP 1.3.1 MP 1.3.2			
	Comunicazione interna ed esterna	L'informazione all'interno dell'Amministrazione è eseguita in modo sistematico (compresa la distribuzione della posta). La popolazione è informata in modo rapido e completo su eventi importanti (comunicati, Internet, app, serate pubbliche, radio, TV, quotidiani, polizia, ecc.). È garantito il segreto d'ufficio.	MP 1.5.1 MP 1.5.2 MP 1.5.3 MP 3.4			
Gestione del personale	Profili dei candidati	Esistono criteri di scelta per i candidati. La scelta è eseguita da un team di più persone. Il team comprende almeno una donna.	MP 1.4.1			
	Conduzione	I predisposti sono in grado di condurre il proprio personale. Esistono delle valutazioni periodiche del personale.	MP 1.4.2 MP 1.4.4 MP 1.4.6			
	Formazione	Sono prese in considerazione le necessità di formazione e d'istruzione. Esiste un piano di formazione. È valutata l'efficienza e l'efficacia della formazione.	MP 1.4.5			
	Amministrazione del personale	I dati personali sono gestiti con la dovuta sicurezza e segretezza. Esiste un controllo delle presenze e delle assenze. Sono regolamentati il pagamento degli stipendi e delle prestazioni sociali alle relative casse (Pensione, AVS, ecc.)	MP 1.5.3 MP 7.1			


Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/12

Informatica	Materiale informatico	È garantita l'efficienza dei computer e dei server (durata di vita e capacità di stoccaggi dei dati, ecc.). È definito il periodo massimo d'inoperatività che l'Amministrazione comunale può sopportare. Sono previsti dei contratti di manutenzione su applicativi e apparecchiature.	MP 1.6.4			
	Salvataggio dei dati	Esiste un sistema di salvataggio periodico dei dati. Le copie dei dati sono fisicamente separate da quelli originali. È definita la periodicità del salvataggio. È verificata la leggibilità dei dati salvati. È garantita l'efficienza dei computer e dei server (durata di vita e capacità di stoccaggi dei dati, ecc.)	MP 1.6.4			
	Filtri antispam e antivirus	Il sistema informatico è protetto in modo adeguato da virus e spam. I sistemi di protezione sono aggiornati costantemente. Esistono regole e limitazioni sull'utilizzo dei sistemi messi a disposizione agli utenti (internet, mailing privato, chiavi USB, ecc.).	MP 1.6.4			
	Diritti di accesso	Gli accessi ai vari computer sono regolamentati con password. Sono regolamentati accessi a router e sistemi wireless. È regolamentato l'accesso a programmi contenenti dati sensibili. Le password sono periodicamente modificate.	MP 1.6.4			
	Licenze	Tutti i programmi utilizzati hanno le dovute licenze (una per ogni utilizzatore/ terminale). È disciplinato l'utilizzo di programmi privati e non ufficiali.	MP 1.6.4			
	Firme elettroniche	È disciplinato l'utilizzo delle firme elettroniche.	MP 1.6.4			
Ordinazioni e sottoforniture	Gestione degli acquisti	Per acquisti importanti sono presi in considerazione più fornitori (eventuali concorsi). Sono chiaramente definite le caratteristiche dell'oggetto o della prestazione da ordinare. È definito chi valuta le varie offerte ed esegue gli ordini (delibere). È definito il metodo di valutazione. Sono definiti i limiti di credito.	MP 1.7.1 MP 1.7.2			
	Prestazioni in subappalto	Sono chiaramente definite e comunicate le prestazioni da subappaltare. Sono definite le persone di contatto tra l'Amministrazione comunale e la ditta. Sono definiti dei criteri di controllo sulle prestazioni subappaltate.	MP 1.7 MP 6.4.1			
	Valutazione dei fornitori	Esiste un elenco di fornitori ufficiali. I fornitori importanti sono valutati periodicamente. Il fornitore è avvisato se ci sono dei problemi con le sue forniture. In caso di necessità sono richieste delle azioni correttive.	MP 1.7.3 MP 1.7.4			


Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/12

Azioni di miglioramento	Efficienza ed efficacia delle misurazioni e del monitoraggio	Sono definiti quali dati raccogliere e sono pertinenti alla struttura dell'organizzazione. Sono raccolti, registrati come previsto dalle varie procedure e utilizzati con lo scopo di lanciare, se necessario, le dovute azioni.	MP 1.8.1 MP 1.8.2 MP 2.1 MP 2.3			
	Efficienza ed efficacia dei miglioramenti	In caso di modifiche o d'introduzione di nuovi processi o mezzi è eseguita l'analisi dei rischi che tenga in considerazione l'efficienza e l'efficacia del miglioramento da introdurre. Sono tenuti in considerazione ev. costi, risorse e tempi per l'introduzione e il mantenimento di quanto previsto.	MP 1.8.1 MP 1.8.2 MP 2.2 MP 2.3			
Banche dati e archivi	Formato delle banche dati	Le varie banche dati permettono un utilizzo sicuro e razionale dell'informazione. È possibile eseguire modifiche sui dati immessi.	MP 1.6.4 MP 3.1			
	Aggiornamento e completezza dei dati	È garantito l'aggiornamento costante e periodico dei dati presenti nelle varie banche dati. I dati messi a disposizione sono completi. È previsto un sistema di archiviazione dei dati ritenuti importanti. È sistematica la segnalazione delle modifiche a terzi autorizzati (CSI o altre istituzioni).	MP 1.6.4 MP 3.1 MP 3.5.5			
Protezione della popolazione	Eventi naturali (neve, acqua, fuoco, smottamenti, inquinamenti, ecc.)	Esiste un'elenco o un monitoraggio dei pericoli naturali che sono presenti sul territorio comunale. Ci sono organizzazioni, infrastrutture e strutture quali pompieri, centri di raccolta delle popolazione, ecc. Esistono dei piani d'intervento e di evacuazione. Sono eseguite esercitazioni periodiche di evacuazione delle strutture pubbliche. Le attività sono coordinate con altre istituzioni presenti sul territorio. C'è un responsabile verso i media (stampa, televisione, ecc.).	MP 3.6 MP 4.1.1 MP 6.3			
	Eventi violenti (incidenti, manifestazioni, furti, atti vandalici, sabotaggi, ecc.)	Le procedure d'intervento sono adeguate alla realtà comunale. Sono disciplinate le richieste d'intervento fatte a enti esterni (per es. Polizia cantonale). È disciplinata la sicurezza degli utilizzatori delle strutture comunali (allievi della scuola d'infanzia ed elementare compresi). Esistono dei piani di evacuazione di strutture pubbliche. C'è un responsabile verso i media (stampa, televisione, ecc.).	MP 3.6 MP 4.1.1			
	Rumore, inquinamento, traffico e sicurezza	Vengono eseguite delle misure per verificare la consistenza di questi effetti. Sono stati presi in considerazione elementi atti a moderare questi effetti. Sono stati eseguiti lavori per garantire la sicurezza dei pedoni. È disciplinata la sicurezza stradale attorno alle aree sensibili (istituti scolastici, case anziani, ecc.).				
	Malattie e pandemie	Sono definiti compiti e competenze in questo ambito. Sono regolamentate le attività di coordinamento con i vari enti. Esistono delle strutture di intervento.	MP 5.2			




Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 4/12


Servizio all' utenza	Edilizia privata	Viene verificata sistematicamente la completezza delle informazioni allegate alle domande di costruzione. Viene verificato che la domanda di costruzione rispetti la legge, la giurisprudenza e i parametri del piano regolatore. Per progetti importanti esistono dei controlli durante la fase realizzativa.	MP 6.1.1			
	Approvvigionamento idrico	Viene applicato quanto previsto nel manuale Aquati. Gli accordi con eventuali fornitori (Consorzi, altri Comuni, ecc.) sono verificati periodicamente e aggiornati alla realtà comunale. Sono previsti dei piani d'intervento in caso di carenza idrica. I pozzi di captazione sono sicuri contro eventuali sabotaggi e inquinamenti. L'affidabilità delle condutture è tenuta sotto controllo (manutenzione regolare della rete idrica, verifica di eventuali perdite,...).	MP 6.1.2			
	Smaltimento delle acque luride	La rete fognaria è tenuta sotto controllo. È dimensionata alle esigenze del Comune. Gli accordi e i regolamenti esistenti con eventuali Consorzi sono verificati periodicamente e se necessario adattati alla realtà comunale.	MP 6.1			
	Servizi urbani (squadre esterne)	È regolamentato il servizio d'emergenza e il picchetto. Esistono dei piani e/o degli ordini di lavoro. La squadra esterna è dimensionata in modo tale da poter effettuare tutti i lavori richiesti. L'esecuzione del lavoro è verificata sistematicamente.	MP 6.5			
	Controlli di legge	Sono eseguiti tutti i controlli su acqua, suolo, aria, stabili (abitabilità) previsti dalla legge. Presso le mense vengono eseguiti i controlli previsti dalle leggi e dalle direttive sulle derrate alimentari. Le misure eseguite sono registrate e protocollate. Le misure antincendio degli stabili comunali (istituti scolastici compresi) sono rispettosi della legge. Gli impianti elettrici sono monitorati come prevede la legge.	MP 6.1.2 MP 6.5			

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 5/12


Opere pubbliche	Piano delle opere	Per il piano delle opere vengono tenuti in considerazione gli effetti finanziari del Comune. Viene tenuto conto del piano finanziario. Vengono fatte delle valutazioni di necessità (immagine, attrattività del Comune, soddisfazione dell'utenza, ecc.). Sono tenute in considerazione tutte le esigenze di risanamento.	MP 6.2			
	Utilizzo da parte di terzi d'infrastrutture pubbliche (stabili, parchi giochi e aree pubbliche)	Esistono delle convenzioni e dei regolamenti per l'utilizzo. I parchi giochi sono a norma di legge. I mezzi di sicurezza negli stabili (fuoco, evacuazione) sono presenti e funzionanti. Gli utilizzatori, anche occasionali, vengono informati sulle norme di sicurezza in vigore. Gli utilizzatori (enti, società sportive) sono coperti a livello assicurativo.	MP 4.2.1 MP 4.3.2 MP 6.1.4			
	Manutenzione	Esistono dei piani di manutenzione regolari. Le manutenzioni sono eseguite come previsto. Vengono segnalate eventuali necessità o situazioni particolari che richiedono interventi straordinari.	MP 6.2.1 MP 6.5			
Pianificazione del territorio	Piano regolatore	Rispetta il piano direttivo cantonale. È aggiornato in base alle opere previste. Sono stati prelevati i contributi di miglioria. Gli eventuali espropri sono stati eseguiti. In caso di modifica sono prese in considerazione tutte le informazioni per nuove esigenze. Gli aggiornamenti sono fatti tenendo in considerazione l'impatto finanziario.	MP 6.3			

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 6/12


Investimenti e progettazione	Fase preliminare e di studio	È stato fatto uno studio di fattibilità. Viene tenuta in considerazione la sopportabilità finanziaria a medio e lungo termine. Sono previsti dei sussidi e dei contributi statali (cantionali e federali). È stata fatta un'analisi politica sulla necessità di eseguire l'opera. Viene tenuto in considerazione l'impatto ambientale, la qualità e la provenienza dei materiali previsti.	MP 6.4.1			
	Gestione dei progetti	Ci sono i crediti d'investimento (preventivi). Vengono richieste le varie ratifiche dal Consiglio di Stato. Vengono eseguiti dei controlli periodici e regolari sullo stato di avanzamento dei singoli progetti. Viene fatto un controllo sistematico per verificare che i costi siano in linea con i preventivi. Sono gestiti i lavori non preventivati e quelli straordinari. I responsabili (politici) vengono informati in caso di eventi negativi (proroga di termini e costi supplementari). Vengono coordinati eventuali altri lavori che possono essere eseguiti assieme al progetto (opere stradali).	MP 6.4.2 MP 6.4.4			
	Chiusura dei progetti	I crediti supplementari sono gestiti correttamente. Viene eseguita regolarmente la chiusura del credito. I documenti dell'opera (piani, misurazioni, dimensioni, posizioni, ecc.) sono disponibili e aggiornati. Esistono gli incarti finali come previsto dalle norme SIA. Sono definiti i criteri e i costi di esercizio e di manutenzione regolare.	MP 6.4.3			
Mezzi tecnici	Acquisto dei mezzi	Vengono fatte delle valutazioni tecniche, finanziarie e di necessità prima dell'acquisto. Vengono fatte offerte a più fornitori. Viene tenuta in considerazione la validità dei potenziali fornitori. Sono valutati eventuali leasing o noleggi. Vengono valutati eventuali limiti di credito e la sostenibilità finanziaria.	MP 1.6.4 MP 6.6.2			
	Gestione dei mezzi in dotazione	I mezzi richiedono permessi di guida e di utilizzo speciali (formazione del personale). I mezzi sono assicurati convenientemente e in modo completo. Eventuali mezzi di misura di riferimento sono calibrati e vengono gestiti correttamente.	MP 1.6.4 MP 6.6.2			
	Manutenzione dei mezzi	Esistono dei piani di manutenzione (interna od esterna) regolare. Sono previsti e gestiti eventuali pezzi di ricambio. Gli interventi vengono registrati su un libro di bordo.	MP 1.6.4 MP 6.6.2			

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 7/12


Gestione dei magazzini e dei suoi materiali	Materiali e pezzi di ricambio	Vengono fatte delle analisi di acquisto. Vengono fatte offerte a più fornitori. I fornitori sono valutati periodicamente. I prodotti pericolosi sono gestiti correttamente (acquisto e movimentazione). Viene verificata periodicamente la validità di eventuali pezzi di ricambio.	MP 6.8 MP 6.8.5			
	Articoli a magazzino	Esiste un sistema di identificazione e di rintracciabilità dei pezzi a magazzino. Le entrate e le uscite dal magazzino sono registrate. È gestito il prelievo e l'eventuale rimessa a magazzino. Viene fatta una verifica periodica dei pezzi obsoleti a magazzino. Esiste un elenco di eventuali pezzi da monitorare. È gestita la locazione di sostanze pericolose. Viene eseguito un inventario periodico (quantità e valore) dei pezzi in giacenza.	MP 6.8.1 MP 6.8.2 MP 6.8.3			
Sicurezza dei collaboratori e degli utenti	Sicurezza sul posto di lavoro	Esiste un concetto di sicurezza sul posto di lavoro (manuale della sicurezza). I dipendenti sono informati. Esiste un incaricato della sicurezza. Il suddetto ed il personale addetto vengono istruiti e la validità dei certificati è garantita.	MS MP 1.6.1 MP 6.5.3			
	Sicurezza degli stabili	Sono definiti i responsabili per i vari stabili. Nei diversi stabili comunali ci sono degli impianti di allarme (antifuoco, di accesso, vie di fuga, ecc.). Le uscite di sicurezza sono regolarmente segnalate, aperte e normalmente percorribili. Sono gestiti gli accessi ad eventuali aree sensibili. Esiste un piano di evacuazione. Nel piano di evacuazione si tiene conto anche di eventuali utenti e ospiti occasionali. Ci sono le dovute facilitazioni d'accesso per gli utenti differenzialmente dotati.	MS MP 3.5.1 MP 6.5.1			
	Protezione dell'ambiente (aria, acqua, suolo)	Ci sono strutture e direttive che regolamentano l'uso di sostanze pericolose per l'ambiente. Sono introdotte attività o procedure atte a limitare eventuali carichi ambientali negativi. Sono regolamentate eventuali procedure d'intervento in caso di inquinamento. Sono definite anche le varie responsabilità gestionali.	MS MP 6.1			

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 8/12


Assicurazioni	Pacchetto assicurativo	Nella stipulazione di assicurazioni (nuove e rinnovi compresi) vengono presi in considerazione più compagnie. Si tengono in considerazione anche coperture temporanee (progetti e opere pubbliche). Nella stipulazione di assicurazioni vengono tenuti in considerazione il fattore rischio e gli eventuali oneri finanziari. Viene valutata regolarmente la validità, il grado di copertura e eventuali franchige delle assicurazioni. Le assicurazioni coprono anche eventuali eventi naturali. Esistono delle coperture in caso di manifestazioni. Le assicurazioni RC coprono anche il rischio di terzi.	MP 4.2 MP 4.3 MP 7.2.6			
	Gestione dei sinistri	È chiaramente definito come devono comportarsi i coinvolti in caso di sinistro o di evento. Esiste una corretta informazione alle parti coinvolte.	MP 7.2.6			
Preventivi e piani finanziari	Raccolta delle informazioni ed elaborazioni	Il piano finanziario e il preventivo vengono fatti tenendo in considerazione le leggi, i regolamenti e le ordinanze in vigore. I preventivi sono fatti in base al piano delle opere. Nella stesura di questi documenti si tengono in considerazione le variazioni del gettito (arrivi, partenze e stralci). Viene tenuta in considerazione la capacità di autofinanziamento o di indebitamento. Nella stesura dei preventivi si tiene conto di eventuali eventi straordinari. Sono tenute in considerazione eventuali rettifiche da parte del Cantone, da enti o da Consorzi.	MP 7.2.1 MP 7.2.2			

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 9/12

Registrazioni contabili	Gestione fatture creditori	Sono regolamentate le procedure di apertura e chiusura di nuovi conti. Vengono elaborati unicamente documenti originali. Le fatture sono sempre collegate ad un'offerta, ad una fornitura di merce o una prestazione. Esistono procedure di validazione e di controllo delle fatture. Esistono procedure di delega delle competenze. Viene fatto un monitoraggio sistematico dello storico. Viene verificata l'integrità delle registrazioni. L'imposta precedente (IVA) viene recuperata. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.3.1			
	Gestione fatture debitori	È garantita l'integrità e la correttezza delle registrazioni. Viene garantito il rispetto delle ordinanze comunali. Viene verificata la plausibilità dell'emissione (garanzia di emissione della fattura). Sono correttamente gestite le varie modalità d'incasso (contanti, polizze, carte di credito). Esiste un monitoraggio di chi deve pagare tasse e contributi. Viene fatto un monitoraggio sistematico dello storico (garanzia di fatturazione). Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.3.2			
	Pagamenti in entrata	È garantita l'integrità dei pagamenti (modifiche degli importi e dei destinatari non possibile). È garantita una contabilizzazione corretta degli importi (contabilizzazione sui giusti cespiti). Viene verificato che il giornale partitario corrisponda realmente ai pagamenti effettuati. Viene verificata la correttezza tra conti ccp e ccb e la liquidità in viaggio. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.5.1			
	Pagamenti in uscita	È garantita l'integrità dei pagamenti (modifiche degli importi non possibile). È garantito che modifiche delle relazioni bancarie e dei beneficiari del conto sia possibile unicamente in forma scritta. Viene verificata l'integrità dell'ordine di pagamento con il dettaglio dell'addebito bancario. Ci sono dei controlli atti ad evitare di pagare due volte la stessa fattura. Viene verificata la correttezza tra conti ccp e ccb e la liquidità in viaggio. Viene eseguita un'analisi di compensazione (imposte, tasse arretrate, ecc.) con eventuali fatture aperte. Il pagamento di stipendi, prestazioni sociali, onorari, diarie e indennità avvengono solo se autorizzate. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.5.2 MP 7.5.5			


Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 10/12

Registrazioni contabili (continuazione)	Movimenti postali e bancari	È garantita l'integrità delle registrazioni ccp e ccb con l'estratto conto della contabilità finanziaria. Vengono verificati periodicamente la redditività dei conti, eventuali facilitazioni così come l'ammontare delle spese per la tenuta dei conti. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.3.4			
	Registrazioni di chiusura	Viene verificata periodicamente la correttezza delle registrazioni. Viene eseguita una verifica periodica che i saldi partitari corrispondano alla contabilità finanziaria. Vengono delimitati i conti di chiusura. Esistono tutti i protocolli di cassa. Viene verificato che gli estratti ccb e ccp siano corretti. Vengono tenuti in considerazione eventuali rischi o movimenti straordinari. I ricavi vengono fatturati. Viene eseguita la riconciliazione del conto stipendi. Viene fatto l'inventario delle scorte a magazzino (inventario prodotti di rivendita e inventario mobile). Vengono fatte delle verifiche periodiche con lo storico. Viene fatto uno spunto delle schede sui movimenti annui. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.3.5			
Movimenti di cassa	Gestione delle diverse casse	È regolamentata l'apertura o la chiusura di casse. È garantita l'integrità delle casse. Sono regolamentati i diritti di accesso e di operazione con le casse. Sono prese in considerazione i pericoli di furto del contante (nella cassa e durante i trasporti).	MP 7.3.3			
	Movimenti contabili	È garantita l'integrità dei movimenti di cassa. La periodicità delle registrazioni è pertinente ai movimenti di cassa. Sono previsti dei giustificativi per ogni movimento in entrata o in uscita. Nella contabilità finanziaria è garantito che ci siano solo registrazioni provenienti dalle casse. Viene verificata la plausibilità delle varie voci. Vengono fatte delle verifiche periodiche con lo storico. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.3.3			
	Riconciliazione dei saldi	I protocolli di casse corrispondono a quanto registrato nella contabilità finanziaria. Vigè il principio dei 4 occhi.	MP 7.3.3			

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 11/12


Imposte	Valutazione del gettito	Viene fatto un monitoraggio continuo e regolare (apertura e chiusura). Viene fatto un confronto con gli anni precedenti. I buoni contribuenti (ditte e privati) sono tenuti sotto controllo regolare (public relation). Viene fatto un riparto per attività in proprio o per gli averi. Sono tenuti in considerazione eventuali eventi straordinari.	MP 7.4.1			
	Emissione delle imposte	Nell'emissione degli acconti vengono tenuti in considerazione eventuali eventi straordinari. Ci sono elementi sufficienti in modo da poter definire gli acconti in presenza di nuovi contribuenti. Vengono tenute in considerazione eventuali informazioni provenienti direttamente dal contribuente. Viene verificata l'integrità degli elementi nell'emettere i conguagli. In caso di restituzioni di imposte viene verificata l'eventuale presenza di compensazioni. Vige il principio dei 4 occhi.	MP 7.4.2			
	Facilitazioni di pagamento e condoni	Sono chiaramente definite le deleghe di competenza. Viene analizzata sistematicamente la pertinenza della richiesta. Sono pendenti eventuali precetti. In caso di richieste di condoni viene verificata in dettaglio la situazione del contribuente.	MP 7.5.2 MP 7.5.3			
	Gestione del contenzioso	Il contribuente è monitorato sistematicamente; anche la frequenza dei richiami.	MP 7.5.4			
Gestione beni e valori	Beni patrimoniali	Esiste un elenco aggiornato (inventario) dei beni patrimoniali. I dati contenuti nell'elenco sono corretti. È definito un responsabile per la gestione dei beni patrimoniali. Il tipo di rischio è proporzionale all'ammontare dei beni. L'analisi dei rischi viene fatta da esperti del ramo. Vengono verificati periodicamente la redditività dei conti, eventuali facilitazioni così come l'ammontare delle spese per la tenuta dei conti. Vengono calcolati gli ammortamenti come previsto dalla legge. Vige il principio dei 4 occhi.	MP 1.6.2 MP 7.2			
	Beni amministrativi	Esiste un elenco aggiornato (inventario) dei beni amministrativi. I dati contenuti nell'elenco sono corretti. È definito un responsabile per la gestione dei beni amministrativi. Vengono calcolati gli ammortamenti come previsto dalla legge e dal preventivo.	MP 1.6.2			
	Fondazioni, legati e lasciti	Esiste un elenco aggiornato e corretto. Viene rispettato lo scopo. I documenti sono gestiti correttamente e con la dovuta sicurezza. È definito un responsabile nell'Amministrazione per la gestione di questi casi. Viene analizzato un eventuale cambio di destinazione se la fondazione, il legato o il lascito non ha più scopo di esistere.	MP 4.2			



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Elenco dei processi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 12/12

Sussidi	Sussidi a enti e società	L'erogazione di sussidi a enti e società è regolamentata. Gli importi sono preventivati. Esistono delle procedure per la richiesta. Sono chiaramente definite le deleghe di competenza per l'approvazione e l'emissione di eventuali sussidi.	MP 4.4			
	Sussidi sociali	L'erogazione di sussidi sociali è regolamentata. Gli importi sono preventivati. Sono chiaramente definite le deleghe di competenza per l'approvazione e l'emissione di eventuali sussidi.	MP 5.3			

Proposta del:	Visto:
Decisione Municipale del:	RM:

Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>	
<b>ML1-XX Gestione aggiornamento collaboratori</b>		Edizione gg.mm.aaaa

<b>Anno</b>	
<b>Nome e Cognome collaboratore</b>	
<b>Funzione collaboratore</b>	

Pianificazione dell'aggiornamento da parte del RS						
N.	Attività di aggiornamento (tema)	Ente organizzatore (se già conosciuto)	Data (se già definita)	Durata	Costo	Luogo
1						
2						
3						
4						


Consuntivo sull'aggiornamento da parte del collaboratore			
N.	Effettuato Sì / No	Tipo di attestato rilasciato	Breve commento sull'attività svolta 1)
1			
2			
3			
4			

<b>Luogo e data</b>		<b>Nome e Cognome del RS</b>	
---------------------	--	------------------------------	--

1) Nel commento sull'attività svolta considerare:

- l'adempimento delle vostre aspettative
- la vostra soddisfazione per quanto concerne le prestazioni del formatore, la qualità della documentazione ricevuta, gli aspetti organizzativi,...
- la trasferibilità delle conoscenze acquisite nell'ambito della vostra attività professionale
- altri vostri commenti.



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Gestione documenti SGQ</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/2

Riferimento	MQ	MP1	MP2	MP3	MP4	MP5	MP6	MP7
	X							

Indicare con **X**

Identificazione	Titolo	Data / Versione	Autore	Distribuzione
MP0	Generalità	09.06.09	D	Tutti
MP1	Indirizzi e conduzione	09.06.09	D	Tutti
MP2	Miglioramento	09.06.09	GQ	Tutti
MP3	Amministrazione	09.06.09	D	Tutti
MP4	Educazione e cultura	09.06.09	REC	Tutti
MP5	Socialità	09.06.09	RSO	Tutti
MP6	Ufficio tecnico	09.06.09	RUT	Tutti
MP7	Finanze	09.06.09	RFI	Tutti
AL1	Matrice dei documenti e dei dati	09.06.09	GQ	Tutti
AL2	Linee direttive	09.06.09	D	Tutti
AL3	Organigramma	09.06.09	D	Tutti


<b>Data</b>	9 giugno 2009		
<b>Approvazione 1)</b>	<b>Sigla</b>	D	<b>Firma</b>

1) D per il Manuale di gestione del Comune (MG)  
RMP per i documenti legati ai diversi macroprocessi (MP)







Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Matrice delle competenze</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


Collaboratori  Are di competenza																												
	Bianchi A.	Rossi B.	Neri C.	Gialli P.	Viola S.	Verdi G.																						
<b>Competenze tecniche</b>																												
Guida autocarri (cat. Xx)	0	4	3																									
Guida piccola scavatrice	3	3	4																									
<b>Competenze informatiche</b>																												
Word				3	3	3																						
Excel				3	3	0																						
Power Point				0	0	1																						
HTML				3	2	3																						
<b>Competenze gestionali</b>																												
.....																												
.....																												

<b>Luogo e data</b>	<b>Nome e Cognome D</b>
---------------------	-------------------------

Significato delle valutazioni:  
0 nessuna competenza  
1 dispone di conoscenze, per lo più a livello teorico / scarse competenze  
2 sa fare con accompagnamento / sufficienti competenze  
3 sa fare in modo indipendente / buone competenze  
4 può insegnare / ottime competenze





Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Matrice delle direttive e circolari cantonali</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


Data 1)	Categoria		No.	Denominazione	Scadenze		MP	Aggiornamento processo 4)
	Direttiva	Circolare			Inizio 2)	Fine 3)		
Giu 2007	X			Direttive piani regolatori. La sostenibilità finanziaria dei piani regolatori e il programma di realizzazione			6	Citazione della direttiva nel processo 6.3 Pianificazione del territorio
28.02.2008		X	02-08 03	Celebrazioni dei matrimoni da parte dei Sindaci e Vicesindaci	Apr 2008		-	Non è rilevante per il SGQ in quanto non concerne l'Amministrazione comunale
12.07.2009	X			Direttive per l'ottenimento dell'attinenza comunale, della cittadinanza ticinese e della cittadinanza svizzera da parte di cittadini stranieri	27.01.2009		3	Citazione della Direttiva nel processo 3.1.1.4 Concessione della cittadinanza
03.09.2009		X	20090903-7	Preparativi per una pandemia	26.05.2009		5	Aggiungere un apposito processo in 5.2 Sanità
18.01.2010		X	20100118-1	Termine per l'approvazione preventivi e consuntivi		30.04 / 31.12	7	Ev. citazione della circolare nei processi 7.2.2 Preventivo e 7.2.3 Consuntivo
25.06.2010		X	20100625-4	Circolare in materia di naturalizzazione		27.01.2009		

27

<b>Data ultimo aggiornamento</b>		<b>Nome e Cognome</b>	
----------------------------------	--	-----------------------	--

- 1) È la data della pubblicazione della Direttiva sul sito <http://www.ti.ch/DI/DI/SezEL/direttive.asp?menu=5a>, oppure da parte di altri Dipartimenti
- 2) È la data dell'entrata in vigore
- 3) È il termine ultimo per l'applicazione, se richiesto
- 4) È un'indicazione circa l'eventuale modifica da apportare al SGQ rispettivamente ai processi che lo costituiscono, a livello di Manuale. L'aggiornamento può consistere in un'aggiunta, in una modifica oppure nella creazione di un nuovo processo nell'ambito indicato in MP (macroprocesso)



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Obiettivi</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


Anno	<input type="text"/>
------	----------------------

No.	Tema generale	Descrizione obiettivo	Mezzi / Risorse	Modalità di verifica	Resp.	Termine
1						
2						
3						
4						
5						
6						

29

Luogo e data	<input type="text"/>	Approvazione D	<input type="text"/>
--------------	----------------------	----------------	----------------------




Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> Piano annuale di formazione continua		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Anno

N.	Attività di aggiornamento (tema)	Partecipanti	Costo per Comune	Costo per collab.
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
<b>Totale costi (preventivo per l'aggiornamento dei collaboratori)</b>				

Luogo e data  Nome e Cognome D



Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX Profilo e valutazione candidature</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

	Ponderazione (p)	Candidato A		Candidato B	
		Valutazione (v)	Punt. parz. (p x v)	Valutazione (v)	Punt.parz(p x v)
Formazione di base (titoli di studio, diplomi) <i>Indicare brevemente, citando se necessario i criteri di legge</i>	30	4	120	3	90
Competenze acquisite successivamente con valenza sulla funzione <i>Attraverso attività di formazione continua (Master, corsi, ecc.)</i>	20	3	60	2	40
Esperienza professionale (qualitativa e quantitativa) <i>Indicare il genere di esperienza professionale ideale e il numero minimo di anni di pratica della stessa</i>	20	3	60	2	40
Esperienza nella conduzione del personale <i>O altro tipo di esperienza specifica</i>	10	2	20	3	30
Esperienza nella gestione finanziaria <i>O altro tipo di esperienza specifica</i>	10	3	30	3	30
Altre caratteristiche (se necessario) <i>Per esempio a livello di comunicazione, relazioni sociali ecc.</i>	5	2	10	3	15
Colloquio di assunzione (se previsto) <i>Aspetto generale, espressione, gestualità, motivazione ecc.</i>	5	3	15	4	20
<b>Totali</b>	<b>100</b>		<b>315</b>		<b>265</b>

Valutazioni:

0 inesistente    3 buono  
1 insufficiente    4 ottimo  
2 sufficiente





Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Soddisfazione collaboratori</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

**Con il presente questionario le chiediamo di aiutarci a capire in che misura il lavoro che svolge, l'organizzazione generale e l'ambiente di lavoro rispondono alle sue aspettative.**

Il documento costituisce un importante feedback per il miglioramento continuo della nostra Amministrazione comunale e verrà trattato con la massima discrezione.

<b>Nome e Cognome</b>	
<b>Funzione - Sigla</b>	

Significato delle valutazioni:

- 1 insufficiente, no, per nulla d'accordo
- 2 sufficiente, abbastanza, abbastanza d'accordo
- 3 buono, sì, d'accordo
- 4 eccellente, assolutamente sì, assolutamente d'accordo

	1	2	3	4
<b>Organizzazione generale del Comune</b>				
L'organizzazione generale del Comune risponde alle mie aspettative				
Sono bene informato sul sistema organizzativo adottato (Sistema gestione qualità)				
La comunicazione interna funziona in maniera ottimale				
La logistica e le attrezzature rispondono alle mie esigenze				


<b>Posto di lavoro</b>	1	2	3	4
Ritengo di aver raggiunto tutti gli obiettivi pianificati per la mia funzione				
L'attività che svolgo è commisurata alle mie competenze				
L'attività che svolgo è conforme a quanto definito nel mansionario				
L'attività che svolgo corrisponde alle mie aspettative				
Le mie richieste di aggiornamento sono state prese in considerazione				
Le mie proposte e i miei suggerimenti sono sempre presi in considerazione				
Il carico di lavoro è accettabile				
La retribuzione della mia funzione è corretta				

<b>Rapporti personali</b>	1	2	3	4
I rapporti con il superiore gerarchico sono ottimi				
I rapporti con i colleghi sono ottimi				

<b>Ulteriori commenti</b>

<b>Luogo e data</b>		<b>Firma</b>	
---------------------	--	--------------	--



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>	
<b>ML1-XX</b> <b>Valutazione fornitori</b>		Edizione gg.mm.aaaa

Pag. 1/2

Anno

Fornitore di beni materiali

Data consegna	Oggetto fornito	Valutazioni (da 1 a 3)							Commenti alle singole forniture
		Termine di fornitura	Conformità a livello quantitativo	Conformità secondo il tipo ordinato	Stato di imballaggio	Stato di funzionamento	Conformità al prezzo pattuito	Servizio	
<b>Valutazione media (per ogni criterio)</b>									

<b>Luogo e data</b>	<b>Nome e cognome del RS che ha effettuato la valutazione</b>
---------------------	---

**Spiegazioni:**

- **Fornitore:** di prodotti materiali
- **Oggetto fornito:** prodotto materiale, bene di consumo
- **Termine di fornitura:** rispetto del termine di fornitura dell'oggetto ordinato
- **Conformità a livello quantitativo:** il numero di esemplari di oggetti forniti corrisponde a quello ordinato
- **Conformità secondo il tipo ordinato:** le caratteristiche del prodotto ricevuto corrispondono a quanto ordinato (per es.: le finestre installate nella nuova cancelleria adiacente alla strada cantonale sono insonorizzate come richiesto)
- **Stato imballaggio:** lo stato dell'imballaggio, più o meno deteriorato durante la spedizione, può pregiudicare lo stato della merce contenuta. La scelta del tipo di imballaggio da parte del fornitore può quindi essere determinante
- **Stato di funzionamento:** vale per le apparecchiature, ma anche per impianti o dispositivi installati nel corso di un intervento sull'edificio
- **Conformità a prezzo pattuito:** l'importo fatturato corrisponde a quello concordato al momento dell'offerta
- **Servizio:** riguarda la qualità del servizio prima e dopo vendita (per es.: reperibilità del fornitore, disponibilità a livello informativo, tempi di intervento nei casi di chiamate per riparazioni ecc.)
- **Valutazioni:** **1** non conforme, non soddisfacente, insufficiente, conformità non rimediata entro termini ragionevoli e al primo richiamo // **2** parziale non conformità o insoddisfazione, seguita da un accordo o rimedio al primo richiamo e in tempi brevi // **3** conforme, soddisfacente

**Valutazione globale, ulteriori commenti**

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> <b>Valutazione fornitori</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/2

Anno	Fornitore del servizio
------	------------------------

Data registrazione	Prestazione fornita	Valutazioni (da 1 a 3)							Commenti alle singole prestazioni
		Rispetto del termine concordato	Completezza della prestazione	Efficacia della prestazione	Informazioni fornite sulla prestazione	Conformità dell'onorario	Disponibilità		
<b>Valutazione media (per ogni criterio)</b>									

<b>Luogo e data</b>	<b>Nome e cognome del RS che ha effettuato la valutazione</b>
---------------------	---

**Spiegazioni:**

- **Fornitore:** di prestazioni di servizio
- **Prestazione fornita:** tipo di prestazione di servizio
- **Rispetto del termine concordato:** rispetto delle date degli interventi pianificati con il richiedente (il richiedente deve esigere una definizione dei termini)
- **Completezza della prestazione:** la prestazione di servizio si è svolta in modo completo (il fornitore ha chiaramente annunciato la conclusione degli interventi), oppure la stessa è stata interrotta senza spiegazioni da parte del fornitore)
- **Efficacia della prestazione:** la prestazione ha dato risultati soddisfacenti, secondo le aspettative del richiedente, oppure la stessa è risultata assolutamente o parzialmente inadeguata
- **Informazioni fornite sulla prestazione:** il fornitore della prestazione di servizio ha lasciato al richiedente tutte le informazioni necessarie, sia in relazione all'intervento effettuato sia per assicurare un'adeguata gestione della situazione ad intervento concluso
- **Conformità dell'onorario:** qualora la prestazione di servizio fosse ricompensata mediante un onorario, questo risulta conforme a quanto stipulato con il richiedente e ne rispetta il tariffario
- **Disponibilità:** il fornitore della prestazione di servizio si dimostra sempre disponibile, risponde in modo sollecito alle richieste, oppure si dimostra evasivo, non richiama ecc.
- **Valutazioni:** **1** non conforme, non soddisfacente, insufficiente, conformità non rimediata entro termini ragionevoli e al primo richiamo // **2** parziale non conformità o insoddisfazione, seguita da un accordo o rimedio al primo richiamo e in tempi brevi // **3** conforme, soddisfacente

**Valutazione globale, ulteriori commenti**


Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> Valutazione prestazioni collaboratori		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/2

<b>Nome e Cognome collaboratore</b>	
<b>Funzione collaboratore</b>	
<b>Nome e Cognome superiore gerarchico</b>	
<b>Funzione superiore gerarchico</b>	

Conseguimento degli obiettivi personali												
Obiettivi	Valutazione collaboratore				Valutazione sup. gerarch.				Commenti da parte del superiore gerarchico			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.												
2.												
3.												
4.												
Significato valutazioni: 1 da 0 a 25 % 2 da 25 a 50 % 3 da 50 a 75 % 4 da 75 a 100 %	1	2	3	4	1	2	3	4				

Rendimento, competenze (rif.: Mansionario)												
Criteri	Valutazione collaboratore				Valutazione sup. gerarch.				Commenti da parte del superiore gerarchico			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>Quantità del lavoro svolto</b>												
<b>Qualità del lavoro svolto</b>												
<b>Competenze generali</b>												
<b>Compet. specifiche del servizio</b>												
Significato delle valutazioni: 1 Insufficiente 2 Sufficiente 3 Buono 4 Ottimo	1	2	3	4	1	2	3	4				

Comportamento, atteggiamento												
Criteri	Valutazione collaboratore				Valutazione sup. gerarch.				Commenti da parte del superiore gerarchico			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>Nei confronti del lavoro</b>												
<b>Iniziativa e interesse</b>												
<b>Ordine</b>												
<b>Versatilità</b>												
<b>Attitudine alla formaz. continua</b>												
<b>Indipendenza</b>												
<b>Collaborazione</b>												
<b>Adattabilità</b>												
Significato delle valutazioni: 1 Insufficiente 2 Sufficiente 3 Buono 4 Ottimo	1	2	3	4	1	2	3	4				

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML1-XX</b> Valutazione prestazioni collaboratori		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/2

<b>Valutazione generale da parte del superiore gerarchico e potenziali di miglioramento</b>


<b>Definizione degli obiettivi personali</b>

<b>Luogo e data</b>	
<b>Firma del collaboratore</b>	
<b>Firma del superiore gerarchico</b>	







Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX</b> <b>Azione correttiva</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>1 Riferimento</b>	
<input type="checkbox"/> Reclami (dall'esterno):	<input type="checkbox"/> Non conformità (dall'interno):
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2 Descrizione della problematica /causa probabile</b>

<b>3 Azioni da intraprendere</b>	Rif. riunione del:	
Responsabile:	Termine:	
Luogo e data:	Visto GQ:	Visto RS:

<b>4 Controllo del risultato / efficacia</b>			
<input type="checkbox"/> OK	<input type="checkbox"/> Non OK	<input type="checkbox"/> Nuovo termine:	<input type="checkbox"/> Nuova AC
Osservazioni:			
Luogo e data:		Visto RS:	


Luogo e data:	Visto GQ:
---------------	-----------

Si inizia un'Azione Correttiva quando, **per eliminare la causa**, è necessario adottare nuove procedure, disporre di nuovi mezzi e/o riferimenti, modificare i procedimenti o le modalità operative in vigore.

Il ricorso ad azioni correttive implica:

- la ricerca delle cause all'origine dell'anomalia
- la definizione delle azioni per eliminare le cause individuate e delle relative responsabilità esecutive
- la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese.



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX</b> <b>Azione preventiva</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>1. Descrizione</b>
<p><b>Problematica / riferimento:</b></p>  <p><b>Obiettivo del miglioramento:</b></p>

<b>2. Provvedimenti</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Termine</b>
Azioni:		

<b>3. Verifica dell'esito</b>			
Esito:	<input type="checkbox"/> OK	<input type="checkbox"/> Non OK	<input type="checkbox"/> Migliorabile
Proposta:			
Luogo e data:	Visto GQ:		

<b>4. Riesame</b>	
<input type="checkbox"/> Chiudere il caso	Oss.:
<input type="checkbox"/> Nuova AP	
Luogo e data:	Visto D:

Con l'analisi sistematica e periodica dei dati qualità raccolti, GQ evidenzia quanto emerge da:

- soddisfazione dell'utenza
- reclami e Non conformità
- soddisfazione dei collaboratori
- verifiche ispettive interne
- monitoraggio dei processi
- proposte di miglioramento
- azioni correttive e azioni preventive precedenti
- stato delle azioni decise nei riesami annuali precedenti
- grado di conseguimento degli obiettivi mirati.






















Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX</b> <b>Proposta di miglioramento</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


Tutti i collaboratori del Comune e gli utenti sono invitati a contribuire attivamente al buon funzionamento e all'evoluzione dell'Amministrazione comunale proponendo le azioni di miglioramento che ritengono opportune. Esse confluiscono al GQ che ne assicura l'analisi e la successiva gestione, attraverso le necessarie istanze di decisione e i coinvolgimenti.

<b>1. Proposta da trasmettere a GQ da parte del collaboratore o dell'utente</b>			
Descrizione della proposta:			
<b>Luogo e data</b>		<b>Nome e Cognome del proponente</b>	

<b>2. Decisione</b>			
<input type="checkbox"/> Non accettabile			
Motivo:			
Azione intrapresa:			
<b>Luogo e data</b>		<b>Nome e Cognome di chi ha deciso</b>	

<b>3. Informazione al proponente</b>			
<b>Luogo e data</b>		<b>Nome e Cognome del GQ</b>	




Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX</b> <b>Punto debole</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Audit nr.:	Data d'audit:	Auditore/i:
Checklist di riferimento / domanda nr.:	Punto debole nr.:	
<b>1 Punto debole constatato e causa:</b>		
<b>2 Azione/i da intraprendere per ripristinare il servizio:</b>		
Responsabile:	Termine:	
Luogo e data:	Visto auditore/i:	

<b>Rilievo dell'esito</b>			
<input type="checkbox"/> OK	<input type="checkbox"/> Non OK	<input type="checkbox"/> Nuovo termine:	<input type="checkbox"/> Vedi AC:
Osservazioni:			
Luogo e data:	Visto GQ:		





Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX</b> <b>Reclami e Non conformità</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Reclamo o NC n.</b>	
------------------------	--

<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Non conformità
----------------------------------	---

1. Annuncio dell'utente al responsabile del servizio	2. Responsabile servizio avvisa GQ
Descrizione da parte dell'utente:	
<b>Luogo e data</b>	<b>Nome e cognome dell'utente</b>


3. Trattamento (azione da intraprendere) immediato da parte del responsabile del servizio		
Azione:	Responsabile:	Termine:
Osservazioni:		
<b>Luogo e data</b>	<b>Nome e cognome resp. servizio</b>	

4. Rilievo dell'esito da parte del responsabile del servizio	5. Avvisare GQ
<input type="checkbox"/> Caso liquidato: <input type="checkbox"/> Iniziare una Azione Correttiva:	
Osservazioni:	
<b>Luogo e data</b>	<b>Nome e cognome resp. servizio</b>

**Reclami:** sono tutte le insoddisfazioni o manchevolezze segnalate da parte **di persone o enti esterni** all'Amministrazione comunale e concernenti infrazioni o disfunzioni imputate all'Amministrazione stessa.

**Non conformità (NC):** sono le disfunzioni individuate **all'interno dell'Amministrazione comunale** siano esse imputabili a disguidi organizzativi, inadempienze, errori, difetti o guasti di natura tecnica. Il responsabile del servizio RS avvisa GQ, predispone la risoluzione del caso, ne verifica e formalizza la chiusura, informa GQ.



Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX Riesame annuale</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/3

<b>Data</b>		<b>Luogo</b>		<b>Anno</b>	
-------------	--	--------------	--	-------------	--

<b>Presenti</b>		<b>Scusati</b>	
-----------------	--	----------------	--

<b>Distribuzione</b>	
----------------------	--

Tema	Soddisfazione dell'utenza			
	Considerazioni / Proposte	Decisioni	Resp.	Termine

Tema	Reclami e non conformità			
	Considerazioni / Proposte	Decisioni	Resp.	Termine

Tema	Soddisfazione dei collaboratori			
	Considerazioni / Proposte	Decisioni	Resp.	Termine

Tema	Verifiche ispettive interne (audit)			
	Considerazioni / Proposte	Decisioni	Resp.	Termine

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXX</b>	
<b>ML2-XX</b> <b>Riesame annuale</b>		Edizione gg.mm.aaaa

<b>Tema</b>	<b>Monitoraggio dei processi</b>			
	<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	<b>Termine</b>

<b>Tema</b>	<b>Proposte di miglioramento</b>			
	<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	<b>Termine</b>

<b>Tema</b>	<b>Stato delle Azioni correttive (AC) e Azioni preventive (AP)</b>			
	<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	<b>Termine</b>

<b>Tema</b>	<b>Stato della azioni decise nei riesami annuali precedenti</b>			
	<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	<b>Termine</b>

<b>Tema</b>	<b>Grado di conseguimento degli obiettivi mirati</b>			
	<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	<b>Termine</b>

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX</b> <b>Riesame annuale</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/3

Tema	Evoluzione delle Linee direttive (politica per la qualità)			
	Considerazioni / Proposte	Decisioni	Resp.	Termine

Tema	Eventuali modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di gestione (SGQ)			
	Considerazioni / Proposte	Decisioni	Resp.	Termine

83

Conclusione: **(esempio)**


Il Municipio e il Segretario comunale (D) ringraziano i collaboratori dell'Amministrazione comunale per l'impegno sin qui dimostrato nell'implementazione del SGQ e invitano tutti a voler proseguire con convinzione anche nel prossimo anno, in modo da assicurare il consolidamento e l'evoluzione del sistema organizzativo adottato. Questo risultato contribuirà sicuramente a valorizzare l'operato del Comune migliorandone anche la sua trasparenza verso l'utenza.

Allegati: **(esempi)**

- ML1-XX Obiettivi (anno)
- ML1-XX Obiettivi (anno + 1)
- ML2-XX Sinottico indicatori
- .....

<b>Il Gestore della qualità (GQ)</b>	
--------------------------------------	--



Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML2-XX Sinottico indicatori</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

### 1. Definizione degli indicatori

Per ogni indicatore, definire:

- il genere di dati (numerico, valore tassonomico o altro)
- il tipo di rilevamento, se unico oppure stratificato
- le eventuali modalità di calcolo, se il valore dell'indicatore deve essere calcolato
- le modalità di raccolta dei dati
- le eventuali modalità di rappresentazione, se si ricorre a metodi grafici (diagrammi a colonna, radar o altro)
- la tabella qui riportata fornisce invece una rappresentazione sintetica (tableau de bord) dei singoli indicatori.

### 2. Rappresentazione degli indicatori

Questa sezione è necessaria se si ricorre a rappresentazioni grafiche, per esempio mediante diagrammi a colonna, radar o altro, magari in forma stratificata.

### 3. Sintesi degli indicatori


Anno

Processo	Indicatore	Fonte dati	Valore di soglia	Valore misurato	Indice conseguimento				Provvedimenti	Responsabile
					25%	50%	75%	100%		

Luogo e data  Il Gestore della qualità (GQ)





Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML3-XX</b> <b>Dichiarazione per utilizzo elettronico dei dati</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/2

## Dichiarazione di impegno

### Utilizzo del sistema di gestione elettronica dei documenti per la preparazione e lo svolgimento delle sedute municipali

La/Il sottoscritta/o signora/signor

Cognome:

Nome:

\_\_\_\_\_

nell'esercizio della carica di Sindaco/Municipale del Comune di ... ..


Premesso che:

- il Municipio ha implementato un sistema di gestione elettronica dei documenti per la preparazione e lo svolgimento delle sedute municipali; si rimanda al proposito alle modalità di gestione e di accesso al sistema adottate dal Municipio con ris. mun. ... (*indicare*),
- l'obiettivo è quello di facilitare i membri di Municipio nell'accesso ai dati e alle informazioni necessarie per la preparazione delle sedute municipali; in particolare essi non devono più recarsi fisicamente in Cancelleria per visionare i documenti di supporto alle trattande e alle risoluzioni municipali,
- giusta l'art. 104 LOC i municipali sono però tenuti alla discrezione e al riserbo sulle informazioni di cui vengono a conoscenza attraverso il loro interagire nel sistema di gestione elettronica dei documenti; i membri dell'Esecutivo non possono quindi divulgare documenti, atti, progetti di risoluzione, prese di posizione dei colleghi, ecc. visionati facendo capo al sistema; neppure essi possono permettere l'accesso a terzi al sistema,

tutto ciò premesso,

#### d i c h i a r a

- di essere stato autorizzato dal Municipio - nell'ambito delle sua funzione di Sindaco/Municipale - ad accedere al sistema di gestione elettronica dei documenti e ad interagire nel medesimo secondo le modalità stabilite dal Municipio;
- di essere informato del fatto che i dati cui ha accesso operando nel sistema rientrano nel campo di applicazione della LOC (vedi in particolare art. 104 LOC);
- pertanto di impegnarsi ad usare dati e documenti unicamente secondo modalità conciliabili con l'art. 104 LOC, in particolare a non comunicare a terzi non autorizzati i medesimi

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML3-XX</b> <b>Dichiarazione per utilizzo elettronico dei dati</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/2

- unitamente a tutte le informazioni riservate cui ha avuto accesso nell'ambito della sua funzione; ciò anche dopo la cessazione della medesima;
- di impegnarsi ad adottare adeguate misure di sicurezza contro la perdita, il furto, l'elaborazione e la consultazione illecita dei dati da parte di terzi; inoltre a comunicare spontaneamente e immediatamente al Municipio il verificarsi di simili episodi;
- di impegnarsi ad informare spontaneamente ed immediatamente il Municipio nel caso riscontrasse carenze dal profilo della protezione dei dati;
- di aver preso atto che violazioni dell'art. 104 LOC sono passibili di procedure di vigilanza e di sanzioni disciplinari ai sensi degli artt. 194 e segg. LOC e art. 197 LOC.  
E' inoltre riservato il disposto dell'art. 320 del Codice Penale Svizzero.

In fede,

Luogo e data:

Firma del Sindaco/Municipale:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il Municipio ha preso atto della sottoscrizione

nella seduta del \_\_\_\_\_ (vedi ris.  
mun. no. \_\_\_\_\_ )


Per il Municipio:

Il Sindaco

il Segretario comunale

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML3-XX</b> <b>Domanda di accesso a documenti ufficiali</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

## Domanda di accesso a documenti ufficiali

Legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato del 15 marzo (LIT)

### 1. richiedente

Cognome e nome _____		Data di nascita _____
Persona giuridica _____		
Indirizzo _____		NPA e Luogo _____
Telefono / email / fax _____		
<b>Indirizzo di consegna dei documenti (se necessario)</b>		
Nominativo _____		
Indirizzo _____		NPA e Luogo _____

### 2. documenti ufficiali richiesti

Elencare i documenti ufficiali richiesti indicando le informazioni utili al loro reperimento (ad esempio titolo, riferimento, data, avvenimento, autorità che li ha allestiti o che li ha ricevuti ecc.).

### 3. consultazione

<b>Metodo di consultazione dei documenti</b>			
<input type="checkbox"/> sul posto	spedirli in copia:		
	<input type="checkbox"/> all'indirizzo del richiedente	<input type="checkbox"/> via e-mail	
	<input type="checkbox"/> all'indirizzo di consegna	<input type="checkbox"/> via fax	

*L'autorità deve prendere posizione entro 15 giorni (prorogabili informando il richiedente).*

*La consultazione è gratuita. Viene riscosso un emolumento, secondo l'apposita tariffa, se sono effettuate delle riproduzioni o se l'esame della domanda e la preparazione dei documenti eccedono la mezz'ora di tempo.*

**Luogo e data:**

**Firma del richiedente  
o del rappresentante legale:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_




Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXX</b>		
<b>ML3-XX</b> <b>Piano occupazione sale</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Data	Richiedente	Responsabile	Sala				Attrezzature				Commenti	
			A	B	C	...	PC	Beamer	Retr.	...		

71

Luogo e data	Nome e Cognome del RS
--------------	-----------------------



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML3-XX</b> <b>Richiesta prenotazione sale</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1


<b>Ente richiedente</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Tel.</b>	
<b>Persona di riferimento</b>	

<b>Oggetto della prenotazione</b>			
<b>Sala</b>	<b>Tassa</b>	<b>Cauzione</b>	<b>Prenot. (X)</b>
Sala A	50.-- CHF / giorno	50.-- CHF	
Sala B	75.-- CHF / giorno	50.-- CHF	
Sala C	100.-- CHF / giorno	75.-- CHF	
....	.....	....	
<b>Attrezzatura</b>	<b>Tassa</b>	<b>Cauzione</b>	<b>Prenot. (X)</b>
PC	10.-- CHF / giorno	50.-- CHF	
Beamer	15.-- CHF / giorno	50.-- CHF	
Retroproiettore	10.-- CHF / giorno	--	
Flipchart	10.-- CHF / giorno	--	

<b>Luogo e data</b>		<b>Firma del richiedente</b>	
---------------------	--	------------------------------	--






Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML3-XX</b> <b>Richiesta riproduzione</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Nome del richiedente (RS)</b>	
<b>Documento da riprodurre (ev. allegato)</b>	
<b>Numero di copie da riprodurre</b>	
<b>Qualità della stampa</b>	
<b>Supporto (tipo di carta)</b>	
<b>Firma originale oppure copie</b>	
<b>Destinatari del documento</b>	
<b>Modalità di spedizione</b>	
<b>Termine richiesto</b>	
<b>Addebitamento costi</b>	
<b>Altre esigenze</b>	

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML4-XX</b> <b>Richiesta per manifestazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/3

**Manifestazione:** .....

Data: dal: ..... ore:.....

al: ..... ore:.....

Descrizione:

.....  
.....

Organizzatore (indirizzo completo):

.....

Persona di contatto:

.....

Telefono:

..... E-Mail: .....

Spazi pubblici richiesti:

.....

Si tratta di una manifestazione a scopo di lucro?

Sì

No

Se sì il guadagno è a favore di chi:

.....

La manifestazione è a pagamento?

Sì

No

Tassa prelevata: ..... CHF

In caso di cattivo tempo la manifestazione é rinviata?

Sì

No

Data del rinvio:

.....

**Prestazioni richieste all'Ufficio tecnico**

Materiale secondo elenco sotto indicato

Sì

No

Allacciamenti acqua potabile

Sì

No

Elettricità

Sì

No

Altro (specificare)

.....

**Permesso apertura di una mescita provvisoria**

Buvettes:

Sì

No

Quante:

.....

Vendita cibi:

Sì

No


Quali:

.....

.....

Nome e indirizzo del gerente (con certificato di capacità):

.....

Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML4-XX</b> <b>Richiesta per manifestazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/3

### Loghi e striscioni

E' richiesto l'utilizzo del logo della città?  Sì  No

Posa striscioni:  Sì  No

Se sì, ubicazione:

.....

Altri sponsor della manifestazione:


.....

Materiale:	Misure:	Quantità disponibile	Quantità richiesta
Palco Musica	15m x 10m		
Palco 10 x 10	10m x 10m		
Tenda	15m x 10m		
Gazebo	5m x 5m		
Caldaie in ghisa per risotto		5	
Caldaie in inox per acqua calda		5	
Portacaldaie in Ghisa (gas a carico del richiedente)		5	
Tavoli	2.20m x 0.8m	50	
Panchine	2.20m x 0.25m	100	
Tavoli per cucina	2.50m x 1m	5	
Sedie		200	
Transenne		100	
Portasacco	110 litri	10	
Container rifiuti	800 litri	10	

Osservazioni:

.....

.....

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML4-XX</b> <b>Richiesta per manifestazioni</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/3

### Direttive per la riconsegna del materiale

La persona di contatto s'impegna a non danneggiare il materiale ritirato e a riconsegnarlo in perfetto stato e pulito. In particolare:

- le caldaie dovranno essere pulite a dovere e quelle in ghisa leggermente oliate;
- sui tavoli e panchine non dovranno essere presenti puntine o altri materiali di fissaggio; sia i tavoli che le panchine dovranno inoltre venir riposti negli appositi supporti;
- le sedie dovranno essere prive di autocollanti e altri materiali, pulite e impilate;
- per la cucina dovranno essere utilizzati unicamente i tavoli designati a tale scopo;
- le transenne dovranno essere riposte in ordine una vicina all'altra con le estremità di fissaggio nella stessa direzione.

Eventuali danni al materiale o lavoro supplementare dovuto ad una scorretta manutenzione o riconsegna faranno oggetto di una tassa supplementare. Il Municipio si riserva di richiedere un deposito come garanzia.

Trasporto materiale tramite l'Ufficio tecnico?  Sì  No

Data auspicata per consegna o ritiro in magazzino: ..... Ore: .....

La persona di contatto è responsabile per la riconsegna ed è d'accordo con quanto sopra descritto.

### Allegati:

Piantina manifestazione  
Programma di massima manifestazione


Altro:

.....  
.....  
.....

Data: ..... Firma: .....

Il formulario è da inviare compilato a **XX**




Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Conduzione progetto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/3


<b>Denominazione progetto</b>	
<b>Data inizio progetto</b>	
<b>Data fine progetto</b>	
<b>Capo progetto</b>	
<b>Responsabile supervisione</b>	
....	

<b>Fase</b>	<b>Attività</b>	<b>Documenti di riferimento</b>	<b>Data</b>	<b>Resp.</b>	<b>Visto</b>
<b>A</b>	<b>Avvio del progetto</b>				
<b>1</b>	Formulazione esigenze strategiche				
1.1	Preparazione elenco consulenti				
1.2	Valutazione, preavviso consulente per Municipio				
<b>2</b>	Scelta consulente da parte del Municipio				
2.1	Preparazione elementi per studio preliminare				
<b>3</b>	Sviluppo di uno studio preliminare				
3.1	Preparazione presentazione studio preliminare				
<b>4</b>	Presentazione studio preliminare al Municipio				
<b>5</b>	Approvazione studio preliminare				
5.1	Sviluppo ev. affinamenti				
<b>6</b>	Esecuzione dello studio di fattibilità				
6.1	Preparazione presentazione studio di fattibilità				
<b>7</b>	Presentazione studio di fattibilità al Municipio				
<b>8</b>	Approvazione studio di fattibilità				
8.1	Sviluppo ev. affinamenti				
8.2	Pianificazione credito per progetto di massima				
<b>9</b>	Prep. Messaggio municipale per richiesta credito				
<b>10</b>	Verifica Messaggio municipale				
<b>11</b>	Approvazione da parte del Consiglio comunale				
11.1	Preparazione pubblicazioni per albi comunali				
<b>12</b>	Pubblicazione decisioni agli albi comunali				
<b>B</b>	<b>Progettazione e realizzazione</b>				
<b>1</b>	Valutazione possibili progettisti				
<b>2</b>	Definizione degli aspetti contrattuali				
2.1	Preavviso progettista per il Municipio				
<b>3</b>	Scelta progettista e stipulazione del contratto				
<b>4</b>	Sviluppo progetto di massima				
4.1	Raccolta dati e informazioni				
4.2	Analisi situazione iniziale				
4.3	Impostazione degli obiettivi				
4.4	Impostazione varianti				
4.5	Valutazione delle varianti				
4.6	Proposta della variante ottimale				
4.7	Preparazione della presentazione al Municipio				
<b>5</b>	Presentazione progetto di massima al Municipio				
5.1	Verifica da parte del Municipio				
<b>6</b>	Approvazione da parte del Municipio				
6.1	Ev. richiesta affinamenti				
<b>7</b>	Chiusura del credito per il progetto di massima				
<b>8</b>	Preparazione Messaggio municipale per richiesta credito progetto definitivo				
8.1	Verifica Messaggio da parte del Consiglio comunale				




Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Conduzione progetto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/3

Fase	Attività	Documenti di riferimento	Data	Resp.	Visto
<b>9</b>	Approvazione del Messaggio da parte del Consiglio comunale				
9.1	Prep. pubblicazione per albi comunali				
<b>10</b>	Pubblicazione delle decisioni agli albi comunali				
<b>11</b>	Sviluppo del progetto definitivo				
11.1	Ev. ripresa delle varianti				
11.2	Pianificazione risorse finanziarie				
11.3	Pianificazione infrastrutture				
11.4	Considerazione aspetti giuridici				
11.5	Definizione del timing di progetto				
11.6	Sviluppo di dettaglio				
11.7	Preparazione presentazione per il Municipio				
<b>12</b>	Presentazione progetto definitivo al Municipio				
12.1	Verifica progetto definitivo da parte del Municipio				
<b>13</b>	Approvazione del progetto definitivo				
13.1	Ev. richieste di modifica				
<b>14</b>	Chiusura credito progetto definitivo				
<b>15</b>	Prep. Messaggio municipale al Consiglio com. per richiesta credito realizzazione opera				
15.1	Esame del Messaggio da parte del Consiglio comunale				
<b>16</b>	Approvazione da parte del Consiglio comunale				
16.1	Ev. richiesta affinamenti				
16.2	Prep. pubblicazione per albi comunali				
<b>17</b>	Pubblicazione delle decisioni agli albi comunali				
<b>18</b>	Allestimento richieste di autorizzazione				
<b>19</b>	Preparazione dei capitolati per le gare di appalto				
19.1	Richiesta offerte				
<b>20</b>	Verifica offerte e preventivi				
20.1	Preparazione graduatorie				
<b>21</b>	Preparazione preavviso di aggiudicazione per il Municipio				
21.1	Valutazione preavviso da parte del Municipio				
<b>22</b>	Approvazione da parte del Municipio				
22.1	Ev. richieste di crediti supplementari al Consiglio comunale				
22.2	Ev. interruzione del progetto				
<b>23</b>	Aggiudicazione e stipulazione dei contratti				
<b>24</b>	Avvio esecuzione del progetto				
<b>25</b>	Apertura del cantiere				
25.1	?				
<b>26</b>	Direzione generale lavori				
26.1	?				
<b>27</b>	Realizzazione				
27.1	?				
<b>28</b>	Liquidazioni parziali				
<b>29</b>	Esecuzione collaudi dell'opera				
29.1	?				
29.2	?				
29.3	?				
29.4	Verifica forniture o prestazioni commissionate a terzi				

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Conduzione progetto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 3/3

Fase	Attività	Documenti di riferimento	Data	Resp.	Visto
<b>30</b>	Verifica risultati collaudi				
<b>31</b>	Accettazione risultati collaudi				
31.1	Ev. incarichi per lavori in garanzia				
<b>32</b>	Esecuzione ev. lavori in garanzia				
<b>33</b>	Messa in servizio dell'opera				
33.1	?				
33.2	?				
<b>C</b>	<b>Chiusura del progetto</b>				
<b>1</b>	Esecuzione definitiva rilievi				
1.1	Aggiornamento piani				
1.2	Raccolta indicazioni per esercizio e mantenimento dell'opera				
<b>2</b>	Preparazione rapporto finale e piani definitivi				
2.1	Verifica delle premesse progettuali				
2.2	Raccolta dell'iter progettuale con le date più significative				
2.3	Descrizione dell'andamento di cantiere				
2.4	Confronto fra preventivo, offerte e liquidazione finale				
2.5	Riassunto dei collaudi, dei lavori in garanzia e relative approvazioni				
2.6	Indicazioni riguardanti la gestione e la manutenzione dell'opera				
2.7	Indicazioni riguardanti i piani di sicurezza				
2.8	Stesura elenco documenti di progettazione e dei rilievi finali				
2.9	Conclusioni				
<b>3</b>	Approvazione rapporto finale e piani definitivi				
<b>4</b>	Conteggi definitivi per espropri				
4.1	Definizione ev. contributi di miglioria e sussidi				
4.2	Riscossione ev. contributi				
<b>5</b>	Liquidazioni finanziarie progettisti e ditte appaltatrici				
5.1	Controllo dei pagamenti				
5.2	Verifica che i preavvisi di pagamento siano numerati e comprensivi delle richieste di pagamento e dei giustificativi bancari o postali				
5.3	Verifica della presenza delle garanzie bancarie o postali				
5.4	Presenza degli attestati di verifica dei lavori in garanzia				
5.5	Presenza dei protocolli di collaudo				
<b>6</b>	Verifica ev. superamento preventivi				
<b>7</b>	Prep. Messaggio municipale al Consiglio comunale per richiesta crediti supplementari				
<b>8</b>	Allestimento Bilancio definitivo				
8.1	Presentazione Bilancio definitivo al Municipio				
<b>9</b>	Approvazione Bilancio definitivo da parte del Municipio				
<b>10</b>	Decisione ev. provvedimenti				
<b>11</b>	Trasmissione documenti agli interessati				
11.1	Organizzazione del dossier di progetto				
11.2	Archiviazione del dossier di progetto				



Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Controllo manutenzione</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Data	Manutenzione	Riparazione	Eseguita da
<b>Attrezzatura, veicolo, impianto:</b>			

Data	Manutenzione	Riparazione	Eseguita da
<b>Attrezzatura, veicolo, impianto:</b>			

<b>Luogo e data</b>		<b>Nome del responsabile XX</b>	
---------------------	--	---------------------------------	--






















Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Gestione aree pubbliche</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Denominazione area pubblica soggetta a occupazione</b>	
<b>Mappale n.</b>	
<b>Richiedente occupazione</b>	
<b>Periodo occupazione</b>	
<b>Uso durante l'occupazione</b>	

Attività	Ordine (X)	Osservazioni
Pulizia terreno		
Montaggio transenne		
Montaggio segnaletica		
Allacciamento acqua potabile		
Allacciamento rete elettrica		
Ecc.		
Ripristino dopo l'occupazione		
Controllo del materiale rientrato in magazzino		
Ecc.		


<b>Luogo e data</b>		<b>Firma RS</b>	
---------------------	--	-----------------	--











Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Ordine di lavoro</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/2

<b>Destinatario dell'ordine</b>	
<b>Servizio</b>	
<b>Attività da svolgere</b>	
<b>Risorse</b>	
<b>Attrezzature particolari</b>	
<b>Materiali prelevati</b>	
<b>Materiali ristornati</b>	
<b>Precauzioni particolari (ev.)</b>	
<b>Documenti di riferimento</b>	
<b>Controlli da effettuare</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllo iniziale</li> <li>▪ Controlli intermedi</li> <li>▪ Controllo finale</li> </ul>	
<b>Dati da raccogliere</b>	
<b>Data e ora della fine del lavoro</b>	
<b>Informazione lavoro terminato a</b>	
<b>Osservazioni</b>	

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Ordine di lavoro</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 2/2

<b>Materiali e/o prodotti messi a disposizione da terzi</b>	
<b>Anomalie riscontrate sui prodotti e/o materiali messi a disposizione da terzi e relativo trattamento</b>	
<b>Accordi con terzi</b>	
<b>Osservazioni</b>	

<b>Luogo e data</b>		<b>Nome e Cognome XX</b>	
---------------------	--	--------------------------	--

Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Piano di picchetto</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Periodo di picchetto</b>	
<b>Servizio coinvolto</b>	
<b>Capo squadra</b>	
....	
....	

<b>Luogo e data</b>		<b>Firma o nome del responsabile XX</b>	
---------------------	--	---	--


Inserire, nella forma preferita, le seguenti informazioni relative al servizio coinvolto nel picchetto:

- composizione della squadra di picchetto
- giorni e orari in cui è previsto il picchetto
- modalità di allarme (chi? come?)
- ....







Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Programma lavoro settimanale</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Settimana n.</b>	
<b>Servizio</b>	
<b>Capo squadra</b>	
....	

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
0600 – 0700							
0700 – 0800							
0800 – 0900							
0900 – 1000							
...							
<b>Controllo</b>							
1300 – 1400							
1400 – 1500							
1500 – 1600							
1600 – 1700							
....							
<b>Controllo</b>							

Osservazioni

<b>Luogo e data</b>	<b>Firma o Nome del responsabile XX</b>
---------------------	---

**Modalità di registrazione dell'impegno lavorativo**


- Sotto ogni blocco lavorativo corrispondente a ½ giornata, nell'apposita linea **Controllo** indicare:  
**E** se lavoro eseguito // **PE** se parzialmente eseguito // **NE** se non eseguito
- Considerare poi quanto rimasto in sospeso (PE, NE) nel Programma lavoro settimanale successivo
- Se necessario, nello spazio *Osservazioni*, riportare tutte le annotazioni del caso









Modulo di lavoro	<b>Comune di</b> <b>XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML6-XX</b> <b>Richiesta servizio</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

<b>Ente o persona richiedente</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Recapito telefonico</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Persona di riferimento</b>	
<b>Genere di servizio richiesto</b>	
<b>Eventuali risorse messe a disposizione dal richiedente</b>	
<b>Servizio competente del Comune</b>	
<b>Richiesta trasmessa a</b>	

<b>Luogo e data</b>		<b>Nome e Cognome XX</b>	
---------------------	--	--------------------------	--














Modulo di lavoro	<b>Comune di XXXXXXXXXX</b>		
<b>ML7-XX</b> <b>Riassunto coperture assicurative</b>		Edizione gg.mm.aaaa	Pag. 1/1

Settore / Genere di polizza	Compagnia assicurazioni	N. contratto	Termine disdetta e scadenza	Riassunto delle prestazioni	Franchigia	Premio annuo e modalità di pagamento	Responsabili
Copertura stabili	AAA	nnn	3 mesi 31.12.2013	Tutti gli stabili. Incendio / DN e acque. Danneggiamento doloso	CHF 500.-- Incendio e acque	CHF 20 000.-- Annuale	RUT RFI
RC	BBB	nnn	3 mesi 31.12.2013	Garanzia CHF 10 milioni Danni patrimoniali CHF 3 milioni	CHF 5 000.--	CHF 7 000.-- Semestrale	SC RFI
Malattia	CCC	nnn	3 mesi 31.12.2013	90% del salario dopo 30 giorni d'attesa	CHF 0.--		

115

Luogo e data	Responsabile finanze
--------------	----------------------





La gestione della Qualità  
nel Comune ticinese

b. Strumenti operativi di riferimento

2013

