



L'ETICA DELLA QUALITA' NELL'ESPERIENZA DEL COMUNE DI MANTOVA

Maria Angela Malavasi
Responsabile centrale SGQeA/EMAS
Comune di Mantova

La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

ETICA: “Nel linguaggio filosofico, ogni dottrina o riflessione speculativa intorno al **comportamento pratico** dell’uomo, soprattutto in quanto intenda indicare **quale sia il vero bene e quali i mezzi atti a conseguirlo, quali siano i doveri morali verso sé stessi e verso gli altri, e quali i criteri per giudicare sulla moralità delle azioni umane”**
(vocabolario Treccani)



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

1. UN COMPORTAMENTO PRATICO

Il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente del Comune di Mantova è conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2008** "Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti" e della norma **UNI EN ISO 14001:2004** "Sistemi di gestione ambientale: Requisiti e guida per l'uso" dal 2004.

Il Comune di Mantova è registrato **EMAS** dal 2008. L'Eco Management Auditing Scheme è un **Regolamento europeo (CE) n. 761/2001** che stabilisce uno schema comunitario al quale possono aderire, su base volontaria, organizzazioni pubbliche o private, che intendono tenere sotto controllo l'impatto ambientale delle proprie attività e servizi, migliorare le proprie prestazioni ambientali, fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati tutte le informazioni pertinenti. L'EMAS, infatti, attraverso la dichiarazione ambientale, attua un processo di trasparenza sulle proprie prestazioni e sugli obiettivi ambientali, che intendono essere attuati a breve e medio termine. Il Regolamento EMAS prevede una serie di adempimenti per le organizzazioni che intendono registrarsi e un riconoscimento, a livello europeo, per coloro che riescono ad ottenere e mantenere la registrazione.



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

2. IL VERO BENE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E I MEZZI ADATTI A CONSEGUIRLO

Il **vero bene** della PA è che **le risorse comuni** in essa fatte confluire, **siano finalizzate a rispondere ai bisogni** delle persone, ma non solo, **delle persone in quanto cittadini**, ovvero stretti in un patto collettivo istituzionale e comunitario.

Tra **i mezzi** offerti dal SGQ, uno su tutti: **l'audit**



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

2. IL VERO BENE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E I MEZZI ADATTI A CONSEGUIRLO

In questo intrico di interessi, potremmo dire, il sistema normativo della qualità, con le sue procedure sempre in divenire -ad accentuare le possibilità dell'etica c.d. della comunicazione o intersoggettiva- contribuisce alla esplicitazione progressiva degli interessi di tutti i portatori in gioco, a farne emergere le aspettative implicite o sottaciute, a coordinare, e confrontare le proprie posizioni.

Essa concorre cioè a semplificare le componenti del processo aiutando gli attori a trovare composizione o complementarità di posizioni.

In sostanza a essere coinvolti, con la consapevolezza di essere tutelati, in processi di negoziazione che per loro natura sono compromissori, con tutta la positività che a questo termine possiamo assegnare **CUM PRO MISSUM, qualcosa che è posta davanti, insieme.**

Lo spirito di collaborazione dialettica e dialogica che anima le attività descritte consente di concentrarsi sui problemi concreti (non soggettivi) nella prospettiva di risolverli sempre nell'interesse della collettività.



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

3. QUALI SONO I DOVERI MORALI VERSO SÉ STESSI E VERSO GLI ALTRI NELLA PRATICA DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Un dovere morale primario implicito al sistema è allora quello, possiamo concludere, di **accettare di essere** - probabilmente anche in forma vicendevole - **ora controllori, ora controllati** in una logica virtuosa di delucidazione e rinforzo reciproci.



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

5. QUALI I CRITERI PER GIUDICARE SULLA MORALITÀ DELLE 'AZIONI DELLA QUALITÀ'

Le condizioni si giocano su quattro livelli:

- personale
- di gruppo di lavoro
- istituzionale
- politico



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

5. QUALI I CRITERI PER GIUDICARE SULLA MORALITÀ DELLE 'AZIONI DELLA QUALITÀ'

Livello personale:

- accogliere nella propria quotidianità operativa la capacità di revisione continua del proprio modo di operare, ovvero essere aperti al cambiamento ovvero all'apprendimento
- accettare le verifiche come momento di miglioramento
- accettare di farsi verificatori per aiutare il miglioramento



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

5. QUALI I CRITERI PER GIUDICARE SULLA MORALITÀ DELLE 'AZIONI DELLA QUALITÀ'

Livello di gruppo:

- avvalersi della forza disvelante dei gruppi di lavoro di cui si compone l'istituzione per individuare le potenzialità autocorrettive e per superare le resistenze al cambiamento



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

5. QUALI I CRITERI PER GIUDICARE SULLA MORALITÀ DELLE 'AZIONI DELLA QUALITÀ'

Livello istituzionale:

- operare per definire con chiarezza ruoli e competenze
- investire nella formazione
- progettare la propria azione in una visione sistemica dove tutti i settori dell'Ente siano visti come parte di un tutto
- mantenere costante l'attenzione alla complessità dei bisogni dei cittadini e cercare di farli convivere
- la gestione consapevole della discontinuità



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

5. QUALI I CRITERI PER GIUDICARE SULLA MORALITÀ DELLE 'AZIONI DELLA QUALITÀ'

Livello politico:

- comprendere la necessità di uscire da schemi autoreferenziali e ideologici, per confrontarsi con la valutazione di soggetti esterni;
- investire risorse economiche e di personale
- impegnarsi e verificare l'effettivo ritorno alla collettività delle risorse economiche investite in servizi e strutture migliori
- potenziare le funzioni di controllo sui servizi interni
- potenziare le funzioni di controllo su servizi affidati ad enti terzi



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016

Un approccio organizzativo quale quello offerto dal Sistema di gestione per la qualità, adottato all'interno della pubblica amministrazione con uno sforzo di maggiore chiarezza teorica e di pazienza "pratica", restringe lo spazio per gli anfratti e le zone d'ombra che sono terreno di coltura della corruzione.



La corruzione non è la regola
Padova, 26 ottobre 2016