

Allegato 1 alla direttiva UFSC n. 10.22.01.02

Linee guida della CSC concernenti la garanzia della qualità

Versione: 2.1
Data: 23.01.2020

Autore: Team di progetto per la garanzia della qualità in materia di stato civile CSC

Contenuto:

Il presente documento illustra la procedura di controllo della qualità in materia di stato civile. Il risultato del concetto è concretizzato attraverso la definizione di obiettivi così da permettere un monitoraggio mirato e lo sviluppo della qualità da parte dei servizi di stato civile.

Indice

1	Introduzione.....	3
1.1	Ambiti principali di rischio	3
1.2	Importanza della garanzia della qualità nei Cantoni.....	3
1.3	Garanzia della qualità da parte dell'autorità di alta vigilanza	4
2	Obiettivi della garanzia della qualità cantonale.....	4
3	Controlli della qualità nei Cantoni	5
4	Contenuto del controllo della qualità nei Cantoni.....	6
4.1	Intervista (organizzazione dell'ufficio dello stato civile, infrastruttura, principi ecc.)	6
4.2	Verifiche ordinarie e priorità di ispezione	6
4.2.1	Organizzazione dell'ispezione	6
4.2.2	Svolgimento delle attività di ispezione presso l'autorità cantonale di vigilanza ...	7
4.2.3	Svolgimento dell'ispezione presso l'ufficio dello stato civile (in loco)	7
4.2.4	Elaborazione finale dell'autorità cantonale di vigilanza	7
4.3	Valutazione.....	8
4.3.1	Quote d'errore	8
4.3.2	Valutazione complessiva	9
5	Responsabilità / personale dell'autorità cantonale di vigilanza.....	9
6	Procedura organizzativa e impiego di tempo nei Cantoni	10
7	Strumenti / preparativi	10
Allegato I	Lista di controllo per le ispezioni	
Allegato II	Rapporto d'ispezione dell'ufficio dello stato civile (modello)	
Allegato III	Rapporto riassuntivo sull'ispezione degli uffici dello stato civile per Cantone (modello)	

1 Introduzione

1.1 Ambiti principali di rischio

Scopo delle presenti linee guida è definire uno standard minimo per garantire la qualità in materia di stato civile presso i Cantoni, basandosi sui rischi chiave definiti e riconosciuti nel progetto di garanzia della qualità della CSC:

	Organizzazione
1	Documentazione dell'ufficio dello stato civile speciale e rettifiche presso l'autorità di vigilanza (ufficio dello stato civile speciale, documentazione, supervisione da parte di una medesima persona)
2	Requisiti del pubblico ufficiale (qualifica e rispetto degli obblighi di ricusa)
3	Garanzia della protezione e della sicurezza dei dati dal punto di vista organizzativo, tecnico e infrastrutturale
	Rilevamento di persone
4	Rilevamento doppio
5	Collegamento errato/mancante, in particolare nel contesto successorio – anche legato a errori nella ripresa dei dati dai registri cartacei (mancanza del controllo finale)
6	Sesso errato
7	Documentazione con identità non accertata
	Documentazione dell'evento
8	Evento documentato per una persona errata (decesso, riconoscimento, ecc.)
	Divulgazione dei dati
9	Divulgazione dei dati a persone non autorizzate o esercizio errato degli obblighi di comunicazione previsti dalla legge
	Consulenza
10	Consulenza errata / informazioni errate da parte delle autorità dello stato civile
	Emolumenti
11	Fatturazione e riscossione errata degli emolumenti

1.2 Importanza della garanzia della qualità nei Cantoni

Una garanzia della qualità efficace non identifica soltanto i problemi, ma fornisce anche indicatori utili a trovare delle soluzioni. Per questo motivo, non si può rinunciare ad una procedura di controllo basata sul rischio. La garanzia della qualità non si riduce però a una semplice verifica.

Essa intende prevenire errori nella documentazione. Le lacune identificate devono portare a istruzioni e formazioni mirate e focalizzate. Inoltre, il controllo della qualità serve agli uffici dello stato civile e alle Autorità di vigilanza per avere un quadro dello stato della situazione in un determinato momento.

Gli uffici dello stato civile devono essere in grado di individuare gli errori da eliminare e attraverso controlli regolari gli stessi devono poter conseguire sicurezza (professionalità) nello svolgimento dei propri compiti. È importante che il lavoro svolto correttamente sia riconosciuto; eventuali carenze devono tuttavia essere rilevate in modo distinto. L'esito dei controlli va documentato attraverso un rapporto.

In base a quanto disposto dal quadro giuridico vigente (art. 85 OSC), i controlli della qualità devono essere eseguiti almeno ogni due anni. L'autorità competente per effettuare le ispezioni è l'autorità di vigilanza sullo stato civile.

Di regola non viene esaminato l'intero volume di lavoro di un ufficio, ma soltanto casi scelti a campione. Laddove una determinata tipologia di transazione si rivela essere a rischio di errore, quest'ultima va controllata in modo approfondito. Oltre ai casi scelti a campione, per ogni ispezione è fissato almeno un tema prioritario che è esaminato in modo più approfondito. Le rettifiche/cancellazioni e le domande tecniche comunicate all'helpdesk Infostar vanno valutate e servono come base ulteriore per offrire istruzioni e formazioni mirate.

1.3 Garanzia della qualità da parte dell'autorità di alta vigilanza

L'autorità di alta vigilanza dello stato civile

- assicura che la qualità dello stato civile sia garantita in tutta la Svizzera secondo criteri uniformi,
- ha contribuito allo sviluppo di queste linee guida ed esigerà che i Cantoni le applichino in modo capillare assicurando una comunicazione trasparente nei confronti della CSC e dei Cantoni,
- raccoglie periodicamente gli esiti del controllo qualità intercantonale conoscenze- acquisite grazie alle ispezioni ia garanzia della qualità cantonali, li pubblica nell'area protetta UFSC e, se necessario, informa sui risultati e definisce in collaborazione con la CSC le future priorità di ispezione per la garanzia della qualità cantonale.

2 Obiettivi della garanzia della qualità cantonale

Obiettivi di prestazione

- a) Raggiungere un'alta qualità dei dati con il minor numero possibile di iscrizioni errate nel registro dello stato civile.
- b) Gestione e utilizzo standardizzato della banca dati Infostar mediante un controllo conseguente dello stato dei dati delle persone
- c) Accrescere l'efficienza e la competenza attraverso la formazione regolare degli utenti Infostar.
- d) Offrire prestazioni di stato civile orientate al cliente e competenti grazie a collaboratori efficienti e competenti.

Misure per raggiungere gli obiettivi

- a) Garantire la qualità attraverso verifiche regolari da parte delle autorità di vigilanza presso gli uffici dello stato civile.
- b) Individuare le possibilità di ottimizzazione negli uffici dello stato civile e metterle in atto attraverso proposte di miglioramento mirate.
- c) Riconoscere in tempo utile le procedure inadeguate e scorrette. Minimizzare il rischio di errore attraverso istruzioni e formazioni mirate.
- d) Ridurre al minimo gli errori nell'iscrizione dei dati in Infostar verificando puntualmente il rispetto dei principi di rilevamento (documenti e dichiarazioni) e il rispetto delle regole di rilevamento in Infostar.

Criteri di misurazione / valutazione

- a) (Auto) Correzione tramite creazione di un ulteriore livello al posto di chiedere una rettifica all'autorità di vigilanza
- b) da rettificare e la comunicazione di dati a terzi non autorizzati (senza diritto legale) diminuiscono.
- c) Le richieste di chiarimenti all'autorità cantonale di vigilanza dello stato civile riguardano problemi specifici che non possono essere risolti autonomamente e contengono generalmente una proposta di soluzione.
- d) La qualità dei dati può essere paragonata con quella di altri Cantoni sulla base delle direttive della Confederazione.
- e) I reclami della popolazione, i casi di responsabilità e le misure disciplinari sono rari o inesistenti.

I Cantoni sono liberi di definire gli obiettivi in modo più dettagliato con indicatori, valori traguardi, ecc. propri.

3 Controlli della qualità nei Cantoni

Aspetti organizzativi

La qualità dei dati deve essere verificata per mezzo di un sistema di qualità. Ogni ufficio di stato civile è ispezionato almeno ogni 2 anni. Il controllo della qualità è composto da una verifica effettuata presso l'autorità di vigilanza (in sede) e una in loco presso l'ufficio dello stato civile. Poiché è necessario valutare i giustificativi originali della documentazione, non si può rinunciare al controllo della qualità in loco.

Se presso l'autorità di vigilanza è collocato un ufficio dello stato civile speciale che non è chiaramente separato dall'autorità di vigilanza stessa, il controllo della qualità dovrebbe essere effettuato dall'autorità di vigilanza di un altro Cantone al fine di garantire l'imparzialità della verifica.

Contenuto (vedi anche punto 4)

Il controllo della qualità viene effettuato sulla base di uno schema predefinito ed è preparato in anticipo dall'autorità di vigilanza. L'obiettivo è quello di poter effettuare la verifica in modo efficiente seguendo tale schema.

I risultati della verifica di qualità sono riportati in un rapporto. Il contenuto di una verifica è descritto sommariamente al punto 4.

I risultati possono sfociare in misure individuali o generali. A seconda dei risultati, può essere ordinata un'ispezione successiva. Se gli ufficiali dello stato civile non sono dipendenti cantonali, la sintesi dei risultati e le eventuali misure devono essere trasmesse anche all'autorità comunale competente.

Misure

- a) Discussione delle lacune con la/il responsabile di sede/il personale. A seconda della portata e dell'entità delle lacune, sono previste misure derivanti dal diritto in materia di vigilanza da comunicare oralmente o in forma scritta mediante:
 - rapporto di controllo
 - direttive
 - ammonimenti
 - ordini di rettifica

- rettifiche e cancellazioni da parte dell'autorità di vigilanza
 - richieste di cancellazioni e rettifiche ad altre autorità cantonali di vigilanza.
- b) Le misure relative al rispetto della qualità dei dati, alla corretta divulgazione dei dati, alla garanzia della protezione dei dati, alla garanzia della sicurezza dei dati e all'organizzazione in generale devono in ogni caso essere notificate per scritto al/la responsabile dell'ufficio. Se in base al diritto cantonale gli uffici dello stato civile sono gestiti da altre autorità, anche queste (in quanto autorità di assunzione) sono informate in merito alle misure rilevanti per la definizione del rapporto di lavoro.

4 Contenuto del controllo della qualità nei Cantoni

4.1 Intervista (organizzazione dell'ufficio dello stato civile, infrastruttura, principi ecc.)

In occasione della verifica della qualità in loco, devono essere discussi ed esaminati con il/la responsabile dell'ufficio dello stato civile e gli ufficiali dello stato civile in particolare i seguenti aspetti:

- protezione dei dati a livello infrastrutturale, organizzativo (garanzia interna se nella stessa unità organizzativa sono svolti altri compiti) e tecnico
- definire la qualità degli ufficiali dello stato civile impiegati, compresa la data di conseguimento dell'attestato professionale o del suo prevedibile conseguimento (parte dell'intervista solo con il/la responsabile)
- procedura di consulenza, documentazione e simili tenendo conto dei seguenti elementi:
 - o orale vs. scritto
 - o interpretazione discrezionale in singoli casi concreti vs. prescrizioni generali astratte (basi legali) e raccomandazioni (documentazione internazionale «DocI»)
 - o garanzia del corretto collegamento delle persone (richiamo del corrispettivo iter procedurale).

4.2 Verifiche ordinarie e priorità di ispezione

4.2.1 Organizzazione dell'ispezione

Tipo	Tema
Preparativi / analisi	- Definire le priorità di ispezione (almeno ogni 2 anni) - Fissare un appuntamento con l'ufficio dello stato civile - Fissare un appuntamento all'interno dell'autorità di vigilanza - Rendere noti i giustificativi necessari e le priorità di ispezione (adozione delle priorità intercantonali [definite da UFSC e CSC], eventuali priorità specifiche del Cantone) - Incaricare della raccolta di ordinazioni di documenti e richieste di divulgazione di dati (periodo di almeno 1 mese) - Assicurarsi che siano disponibili le connessioni Infostar e, se necessario, le postazioni IT per lavorare in loco - Ordinare / allestire gli elenchi e le statistiche - Preparare statistica e valutazione dei reclami all'autorità di vigilanza - Preparare il rapporto di controllo e gli elenchi

4.2.2 Svolgimento delle attività di ispezione presso l'autorità cantonale di vigilanza

Tipo	Tema
Svolgimento presso l'autorità di vigilanza	- Verifica della documentazione di eventi esteri (decisioni di iscrizione) - Verifica della documentazione di altre decisioni giudiziarie e amministrative - Verifica della documentazione di adozione* - Verifica della documentazione del cambio di nome* - Verifica della documentazione della decisione di naturalizzazione*. - Elaborazione e analisi dei mandati da attribuire (rilevamento retroattivo) - Statistiche (numero di richieste all'helpdesk Infostar, tempo impiegato, ecc.) <i>*se le decisioni sono prese dallo stesso servizio cantonale dell'autorità di vigilanza</i>

4.2.3 Svolgimento dell'ispezione presso l'ufficio dello stato civile (in loco)

Tipo	Tema
Svolgimento presso l'ufficio dello stato civile	- Colloquio introduttivo (parte di intervista sull'organizzazione dell'ufficio ecc., cfr. n. 4.1.) - Organizzazione, pratiche in sospeso - Verifica e valutazione delle operazioni con stato «inserito» - Verifica delle transazioni - o verifica ordinaria: prova a campioni con almeno due casi per ogni pubblico ufficiale e per transazione per garantire un livello minimo di affidabilità (ampliare il campione se si rilevano delle problematiche) - o verifica dei punti prioritari: di regola, verifica del 50 % dei casi - Verifica della legittimità della divulgazione dei dati sulla base delle ordinazioni di documenti e delle richieste di divulgazione dei dati raccolte durante almeno un mese - Verifica a campione della legittimità e correttezza della fatturazione secondo l'OESC (cfr. sopra verifica delle operazioni e della divulgazione dei dati). - Verifica dell'accesso senza barriere all'ufficio dello stato civile e alle sale per i matrimoni - Colloquio finale / domande responsabile di sede e ufficiali dello stato civile

4.2.4 Elaborazione finale dell'autorità cantonale di vigilanza

Tipo	Tema
Lavori dopo l'ispezione / elaborazione	- Redazione del rapporto di controllo - Elaborazione delle osservazioni sulle transazioni e sulla divulgazione dei dati (lista delle constatazioni) - Elaborazione del rapporto sulla qualità con valutazione e misure - Controllo delle misure ordinate - Sintesi di tutti i rapporti sulla qualità degli uffici dello stato civile in un rapporto cantonale destinato all'UFSC

4.3 Valutazione

4.3.1 Quote d'errore

Lo standard minimo per la valutazione è costituito dall'esame del tasso di errore (aspetto quantitativo) e del tasso di errore ponderato (aspetto qualitativo). L'obiettivo è quello di raggiungere un giudizio almeno sufficiente per entrambe le quote di errore (quantità e qualità). I Cantoni sono liberi di utilizzare altri criteri di valutazione come l'organizzazione dell'ufficio dello stato civile, la tenuta del registro o la divulgazione dei dati.

Quota di errore (quantità)

- L'indicatore è costituito dalle rettifiche di errori imputabili per anno civile
- Il numero di errori imputabili in relazione al totale delle operazioni documentate non deve superare il limite del 5%.

Per la valutazione si applica la seguente chiave:

Quota di errore (quantità): Rettifiche di errori imputabili in % delle documentazioni totali	Giudizio
0.0 - 1.0%	ottimo
1.1 - 2.5%	buono
2.6 - 5.0%	sufficiente
5.1 - 7.5%	insufficiente
7.6 - 10.0%	male
più del 10%	pessimo

Quota di errore ponderato

- Gli errori imputabili sono divisi in gravi, molto gravi e altri. La valutazione dipende dai possibili effetti giuridici dell'errore nell'attività corrente.
- Agli errori gravi è assegnato un punto, a quelli molto gravi due e agli altri mezzo punto. Le categorie vengono sommate e il risultato viene convertito per anno civile in un giudizio secondo la chiave sottostante.
- Qui di seguito è riportato un elenco degli errori suddivisi per gravità. Gli errori rimanenti (non riportati nel rapporto) sono considerati meno gravi.

Per la valutazione si applica la seguente chiave:

Quota di errore ponderato (qualità): Punti di errore in % delle documentazioni totali	Giudizio
0.00 % - 0.50 %	ottimo
0.51 % - 1.25 %	buono
1.26 % - 2.50 %	sufficiente
2.51 % - 3.75 %	insufficiente
3.76 % - 5.00 %	male
5,01% e oltre	pessimo

Errori gravi

1. Persona erroneamente (senza motivi legali, ma corretta nel contenuto) documentata in Info-star
2. Documentazione errata del sesso
3. Transazione non documentata (non chiusa rimasta in status "inserito")
4. Indicazione palesemente errata del motivo del legame di filiazione filiazione (p. es. "per filiazione" in luogo e vece di "per adozione")

Errori molto gravi

1. Rilevamento in doppio della stessa persona (a condizione che la transazione «Persona» precedente è stata chiusa in modo vincolante)
2. Legami di parentela errati o mancanti (di persone non imparentate legalmente)
3. Iscrizione errata/falsa della cittadinanza CH per una persona legalmente straniera
4. Documentazione errata della data di un evento (nascita / matrimonio / decesso / ecc.)
5. (Auto) Correzione tramite creazione di un ulteriore livello al posto di chiedere una rettifica all'autorità di vigilanza
6. Requisiti del pubblico ufficiale non soddisfatti (qualifica e rispetto dell'obbligo di ricusazione)

4.3.2 Valutazione complessiva

La valutazione complessiva si basa su:

- Il risultato dell'ispezione di ogni ufficio dello stato civile, consistente in una valutazione dell'organizzazione, della sicurezza dei dati e del risultato delle documentazioni verificate (transazioni)
- Il tasso di errore (quantità) e il tasso di errore ponderato (qualità) su tutto l'anno, per ufficiale dello stato civile, ufficio dello stato civile e Cantone.

Le valutazioni devono essere comunicate in modo trasparente agli uffici dello stato civile, agli ufficiali dello stato civile e all' autorità di vigilanza interessate. Nei Cantoni con uffici dello stato civile comunali, deve essere comunicata alle autorità comunali soltanto la valutazione sintetica complessiva dell'ufficio dello stato civile, senza valutazioni individuali degli ufficiali dello stato civile.

5 Responsabilità / personale dell'autorità cantonale di vigilanza

Il ruolo di responsabile generale della garanzia della qualità va affidato a uno specialista dello stato civile che sia ben posizionato all'interno dell'autorità di vigilanza e che abbia le competenze adeguate. Per ovvi motivi, sono particolarmente indicati collaboratori competenti in possesso dell'attestato professionale federale di ufficiale dello stato civile o di una formazione giuridica con esperienza corrispondente.

Per poter garantire almeno il principio del duplice esame, dovrebbe essere coinvolto nel controllo della qualità come minimo un secondo esperto. Se le dimensioni del Cantone o le risorse di personale dell'autorità di vigilanza non lo consentono, si raccomanda di collaborare con l'autorità di vigilanza di un altro Cantone per la garanzia della qualità.

6 Procedura organizzativa e impiego di tempo nei Cantoni

Fatta eccezione per gli uffici dello stato civile molto grandi o molto piccoli, di regola il controllo della qualità è strutturato come segue:

Preparazione organizzativa dell'ispezione (cfr. n. 4.2.1)	½ - 1 giorno
Svolgimento delle attività di ispezione presso l'autorità cantonale di vigilanza (cfr. n. 4.2.2)	½ - 1 giorno
Svolgimento dell'ispezione presso l'ufficio dello stato civile (cfr. n. 4.2.3)	1 - 2 giorni
Elaborazione finale dell'autorità cantonale di vigilanza dopo l'ispezione (cfr. n. 4.2.4)	½ - 1 giorno

7 Strumenti / preparativi

Sono disponibili vari strumenti per preparare il controllo della qualità:

- incarichi helpdesk Infostar
- vari elenchi e statistiche
- documenti / decisioni dell'autorità di vigilanza come depositati
- rapporti di controllo degli anni precedenti

Sono disponibili vari strumenti per la valutazione del controllo della qualità:

- computer portatile o eventualmente postazione computer presso l'ufficio dello stato civile
- schema di intervista
- lista di controllo.