



## Dicastero amministrazione generale

### Servizi centrali

Servizio cancelleria  
Piazza Nosetto 5  
6500 Bellinzona

T +41 (0)58 203 10 00  
F +41 (0)58 203 10 20  
cancelleria@bellinzona.ch

## Interpellanza 8/2024

### Fa stato la versione pronunciata durante la seduta del Consiglio comunale

#### Premessa

La gestione della corrispondenza in entrata dell'amministrazione comunale avviene in modo centralizzato e giornalmente i documenti vengono smistati e consegnati ai vari settori/servizi situati nei quartieri.

La corrispondenza indirizzata genericamente al Municipio o al Comune viene assegnata, dalla Cancelleria, al settore o servizio di competenza informando con una lettera interlocutoria il mittente.

Il settore competente, a dipendenza della complessità della richiesta, risponde nel merito in tempi brevi o, se questo non è possibile è responsabile di informare, con lettera interlocutoria, il cittadino sull'avvenuta ricezione della richiesta e sulla tempistica del caso.

Fatte queste premesse, alle domande poste si risponde come segue.

#### **1. Non ritiene il municipio di dover introdurre tramite il suo servizio di qualità dei criteri basati sul monitoraggio a campione dei tempi di risposta alle richieste scritte e verbali dell'utenza?**

Il Comune riceve giornalmente richieste di vario genere con tempistiche di risposta diverse a dipendenza della complessità dei temi.

Le richieste che coinvolgono più settori vengono gestite tramite un apposito programma informatico che prevede la gestione delle scadenze che vengono tenute sotto controllo fino alla chiusura del caso.

Un monitoraggio su ampio raggio presuppone l'introduzione di specifici strumenti informatici di cui l'Amministrazione comunale attualmente non è dotata. Su questo tema si stanno facendo delle riflessioni anche in collaborazione con la Record Manager.

Il municipio, più che un monitoraggio a campione, ritiene importante tener informato il cittadino sullo sviluppo della sua richiesta comunicandogli, se possibile, entro quando potrà essere evasa.

**2. Nel caso ove queste verifiche fossero già state intraprese quali sono stati gli esiti?**

Vedi risposta alla domanda 1.

**3. L'amministrazione cittadina ha provveduto ad introdurre la regola di fissare dei termini tassativi di evasione delle richieste?**

No, la diversità e la complessità dei temi non permettono di fissare a priori dei termini tassativi.

**4. Se ciò non fosse fattibile, pensare d'inviare uno scritto interlocutorio nel quale l'ufficio coinvolto conferma, entro un congruo lasso di tempo (per esempio 10 giorni), l'avvenuta ricezione della richiesta indicando, qualora fosse nell'impossibilità d'evadere prontamente la richiesta, un termine entro il quale s'impegna a fornire la necessaria risposta o presa di posizione?**

Vedi quanto detto in premessa.