



Riviera, 8 giugno 2022

RISPOSTA ALL'INTERPELLANZA DEL 15 APRILE 2022 PRESENTATA DAL CONSIGLIERE COMUNALE ADRIANO ALARI INERENTE ALLA BUROCRAZIA COMUNALE

Signor Presidente,
Signore e Signori Consiglieri comunali,

il Municipio ha preso conoscenza dell'interpellanza presentata il 15 aprile 2022 dal Consigliere Comunale Adriano Alari e avente come oggetto la burocrazia comunale.

Con l'aggregazione e la conseguente dislocazione dei servizi, che di fatto sono divenuti anche più specializzati, il Municipio e i settori amministrativi hanno dovuto implementare tutta una serie di procedure, che i vecchi comuni, di dimensioni più piccole, non necessitavano oppure non avevano. In questi 5 anni, dunque, un compito ricorrente e costante dei collaboratori che hanno partecipato alla riorganizzazione dell'apparato amministrativo, è stato quello di cercare di rendere sempre più snelle ed efficaci tutte le procedure, sia quelle interne sia quelle che riguardano il rapporto con i cittadini.

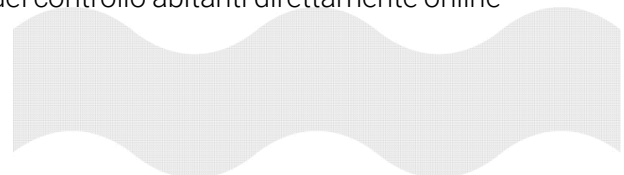
Lo strumento principale e fondamentale che è stato dapprima implementato, ed in seguito potenziato, è stata l'Ordinanza municipale concernente le deleghe di competenze decisionali all'amministrazione, con lo scopo di:

- sgravare il Municipio dalle questioni minori, ricorrenti o tecniche;
- coinvolgere i funzionari comunali, attribuendo loro la responsabilità diretta di affari correnti;
- semplificare i processi decisionali e amministrativi;
- garantire la qualità e la tempestività dei servizi forniti dall'amministrazione comunale.

L'Ordinanza in questione ha fatto in modo di velocizzare le procedure, che in precedenza necessitavano di tempi decisionali più lunghi, poiché dovevano essere decise dal Municipio mediante risoluzione. Invece, la delega a favore dei settori amministrativi, permette di regola un'evasione immediata delle richieste, a meno che non debbano essere coinvolti altri enti nel processo decisionale.

Un ulteriore strumento che attualmente si sta implementando per ottimizzare le procedure è quello dei diagrammi dei flussi di lavoro nei vari servizi amministrativi, i quali permetteranno di eliminare le attività superflue e modificare quelle non ottimali, velocizzare il lavoro e ridurre al minimo gli errori e quindi migliorare sotto tutti gli aspetti la qualità del servizio a favore del cittadino.

Inoltre, in questi anni, grazie all'evoluzione della tecnologia, abbiamo implementato delle soluzioni a beneficio dei cittadini e delle aziende, quali ad esempio l'e-fattura, il servizio di newsletter oppure, come avvenuto recentemente, la possibilità di richiedere i certificati del controllo abitanti direttamente online tramite il nostro sito internet.



A volte, purtroppo, non è possibile apportare delle modifiche a determinati processi, poiché non dipendono da noi ma sono stabiliti da precise disposizioni legislative e pertanto lo spazio di manovra del Comune è limitato o addirittura inesistente.

In altre situazioni, invece, all'esterno può sembrare che alcune procedure adottate dall'Amministrazione siano complesse o poco flessibili, questo poiché un non addetto ai lavori non sempre è a conoscenza di quali attività da espletare ci siano dietro una semplice richiesta o quante persone devono essere coinvolte.

Evidentemente, in certi frangenti il fatto di avere i settori amministrativi dislocati in quattro quartieri non aiuta sicuramente a ottimizzare e velocizzare determinate procedure.

Analizzando in generale la nostra situazione, non si ritiene comunque che sussistano particolari e specifici problemi burocratici per i privati o per le aziende che non siano riscontrabili anche in altri Comuni del Cantone.

Fatta questa premessa, di seguito si forniscono le risposte alle domande dell'interpellante.

1. Ritiene opportuno effettuare un'analisi dei processi burocratici comunali?

Come indicato nell'introduzione della risposta all'interpellanza, i responsabili dei settori dell'Amministrazione lavorano costantemente per rendere, dove possibile, le procedure più snelle, flessibili ed efficaci, facendo anche capo all'evoluzione dei processi tecnologici.

Non sempre è possibile raggiungere pienamente i risultati voluti, specialmente quando nei processi decisionali devono essere coinvolti altri enti, in particolare il Cantone. A volte infatti, la risposta dell'Amministrazione comunale è subordinata all'ottenimento di un preavviso cantonale che richiede anche settimane. Un esempio al riguardo è quello della concessione di un permesso per lo svolgimento di un evento con vendita di cibi e bevande, che richiede anche il preavviso del Servizio autorizzazioni, commercio e giochi della Polizia cantonale, le cui tempistiche per l'ottenimento sono in media di 15 giorni.

Ad ogni modo per l'Amministrazione è un obiettivo ricorrente quello di rendere sempre migliori i processi di lavoro.

2. In caso affermativo, potrebbe valutare eventuali correttivi?

Come indicato nella risposta al punto precedente, correttivi alle procedure vengono correntemente valutati e apportati.

3. Ritiene opportuno elaborare ulteriori misure per semplificare e flessibilizzare il rapporto tra l'Autorità comunale e privati ed aziende?

Sicuramente anche in futuro si continuerà a monitorare la situazione e, per quanto possibile, verranno implementate misure per semplificare e flessibilizzare il rapporto tra Autorità comunale e privati ed aziende. A tal proposito, un progetto che si vuole approfondire a medio termine è quello dell'implementazione del software denominato *e-cittadino*, che offre alla popolazione la possibilità di accedere a servizi e documenti senza doversi recarsi agli sportelli comunali.

Con la massima stima.

Il Municipio

