



Città di Mendrisio

Municipio, 6850 Mendrisio

Municipio
Via Municipio 13
CH-6850 Mendrisio

058 688 31 10
cancelleria@mendrisio.ch
mendrisio.ch
MD/MR

Egregio Signor
Höhle Dominik
Via S. Giuseppe 13
6872 **Salorino**

8 ottobre 2014

**Risposta
del Municipio di Mendrisio**

Interrogazione del 5 luglio 2014

Titolo **Operato e organizzazione dell'Ufficio tecnico**

In risposta alla sua interrogazione citata osserviamo quanto segue.

- *È stato creato il gruppo di lavoro, oggetto della presente interrogazione?*
- *Se sì, quante riunioni si sono tenute e con che risultati? Se no, come mai?*

Già nel 2011 l'Amministrazione si era interessata alla tematica della gestione dei processi e della qualità, avvalendosi di alcuni studenti della SUPSI.

Da gennaio 2013 il Dicastero Amministrazione ha sviluppato un progetto qualità per il settore dell'Amministrazione, il quale è in linea con i principi sanciti dal modello di gestione della qualità proposto a livello cantonale dalla Sezione degli enti locali. Infatti, il dettaglio nella descrizione dei singoli processi è maggiore.

Il sistema di gestione dei processi e della qualità, in corso di implementazione per ora unicamente nel Servizio amministrazione, verrà esteso a tutti i servizi della Città di Mendrisio.

L'estensione all'UTC della mappatura e definizione dei processi, in particolare nel settore dell'edilizia privata dell'UTC, è ritenuta prioritaria e da intraprendere al più presto.

Nel mese di agosto 2014 si è tenuto un incontro di coordinamento tra il Dicastero Amministrazione e l'Ufficio tecnico per discutere le modalità operative dei vari settori d'attività dell'UTC, le varie difficoltà operative con le rispettive cause, i possibili margini di miglioramento di conduzione da parte della Direzione e controllo dei tempi attribuiti ai tecnici, in particolare delle scadenze.

Sono state in quell'occasione individuate alcune misure organizzative/operative adottate da subito - in attesa di quanto sopra descritto - per migliorare il controllo delle scadenze e dell'operato dei collaboratori.

Nel frattempo sono iniziati i lavori di preparazione per poter procedere all'avvio della mappatura dei processi di lavoro legati all'edilizia privata. Il gruppo di lavoro sarà diretto da tutta la direzione dell'UTC sotto la supervisione del Segretario comunale.

- *Risulta un aumento delle segnalazioni di disservizi o reclami da parte della cittadinanza?*

Le reclamazioni da parte della popolazione sono aumentate in proporzione all'estensione del territorio della città, in particolare con l'ultima aggregazione.

L'organico degli operai esterni non è invece aumentato nella stessa proporzione e le difficoltà operative e organizzative sono inevitabilmente aumentate.

Da rilevare soprattutto che gli abitanti dei nuovi quartieri sono quelli che con più frequenza richiedono in generale maggiori prestazioni, rapidità e qualità di servizio.

In parte alcune reclamazioni sono pure legate alle misure di risparmio decise dal Municipio, che hanno portato ad una minore frequenza dei servizi e delle prestazioni erogate.

In ogni caso, a prescindere dai possibili margini di miglioramento che andranno individuati ed implementati, si riconosce che la parte tecnico/amministrativa dell'UTC non riesce a rispondere all'accresciuta mole di compiti di pianificazione, programmazione, conduzione e controllo a lei assegnata.

I prossimi pensionamenti sia di operai esterni, che di collaboratori tecnici meritano quindi un'attenta ponderazione per individuare possibili modifiche di struttura organizzativa e di organico.

Sperando di avere evaso esaustivamente la sua richiesta, cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

Per il Municipio

Lic. oec. HSG Carlo Croci
Sindaco

Lic. rer. pol. Massimo Demenga
Segretario

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 1 ora lavorativa.

Copia Dicastero Costruzioni /UTC