

Mendrisio, 15 marzo 2026

Interrogazione

Rapporto tra le istituzioni e i cittadini: il Portale Segnalazioni della Città di Mendrisio funziona davvero?

Negli ultimi anni la Città di Mendrisio ha introdotto diversi strumenti digitali con l'obiettivo di facilitare il dialogo tra le istituzioni e i cittadini. Tra questi vi è il Portale Segnalazioni della Città di Mendrisio (ex SEGNALAZIONI X ME) , che permette ai cittadini di comunicare con l'amministrazione comunale.

Come membri della Lista Civica per Mendrisio, ci capita frequentemente che cittadini ci contattino per segnalare problemi concreti, ad esempio legati alla manutenzione, a disservizi o ad altre questioni pratiche. In questi casi rendiamo noto che il nostro ruolo non è intervenire direttamente nella gestione amministrativa, e quindi indirizziamo i cittadini verso gli strumenti messi a disposizione dal Comune, tra cui appunto il Portale Segnalazioni.

Va inoltre considerato che una parte della popolazione non utilizza necessariamente gli strumenti digitali avanzati. Questi cittadini si rivolgono quindi spesso al Comune tramite telefonate, lettere cartacee o e-mail, segnalando problemi o chiedendo interventi direttamente ai servizi dell'amministrazione.

Proprio perché invitiamo regolarmente i cittadini a utilizzare il portale, riteniamo utile disporre di alcuni dati e chiarimenti sul suo funzionamento e sulla sua efficacia.

Da diversi riscontri informali emerge infatti una certa sfiducia: alcuni cittadini hanno l'impressione che, anche quando segnalano un problema, sia tramite il portale oppure attraverso telefonate, e-mail o lettere, spesso non ricevono risposta e non rilevano cambiamenti.

Alla luce di queste considerazioni, risulta importante capire se il Portale Segnalazioni funzioni davvero e se i cittadini che segnalano un problema ricevono una risposta concreta.

Considerato inoltre che il Comune promuove sempre più spesso iniziative riconducibili alla democrazia partecipativa, riteniamo pure utile comprendere se anche questo

strumento possa essere considerato parte di tale approccio e in che modo venga valorizzato nel rapporto tra istituzioni e cittadini.

Alla luce di quanto sopra, chiediamo al Municipio:

- 1) Quante segnalazioni sono state inoltrate tramite il Portale Segnalazioni da aprile 2024 fino ad oggi?
- 2) Quante di queste segnalazioni hanno ricevuto una risposta o un riscontro formale da parte dell'amministrazione?
- 3) È possibile sapere, anche in modo indicativo, quante segnalazioni sono state evase o risolte?
- 4) Qual è la procedura interna di gestione delle segnalazioni e quali sono i tempi medi di risposta?
- 5) Come vengono gestite le telefonate, le e-mail o le lettere inviate direttamente dai cittadini ai servizi comunali quando non passano dal Portale Segnalazioni? Esiste una procedura di smistamento e tracciamento?
- 6) Il Municipio ritiene che l'utilizzo del Portale Segnalazioni possa essere considerato uno strumento di democrazia partecipativa?
- 7) In caso affermativo, quali misure vengono adottate per garantire che i cittadini ricevano un riscontro chiaro e in tempi ragionevoli, così da rafforzare la fiducia nelle istituzioni?

Ossequi.

Antonia Bremer
Tiziano Fontana
Lista civica per Mendrisio