

Per l'introduzione di canali digitali ufficiali di comunicazione tra Comune e cittadinanza

Signor Presidente,
Colleghe e Colleghi di Consiglio comunale,

avvalendomi delle facoltà concesse dall'art. 67 della Legge organica comunale (LOC) e dall'art. 35 del Regolamento organico comunale (ROC), sottopongo al Lodevole Consiglio comunale la presente mozione.

Premessa

Con la presente mozione si propone l'introduzione di due nuovi strumenti digitali di comunicazione tra il Comune e la popolazione, aventi finalità distinte ma complementari.

Il primo è destinato esclusivamente alla diffusione di comunicazioni ufficiali da parte dell'Amministrazione comunale verso i cittadini, al fine di garantire un'informazione tempestiva, diretta e facilmente accessibile. Il secondo è invece concepito quale canale attraverso il quale i cittadini possano trasmettere all'Amministrazione segnalazioni riguardanti problematiche riscontrate sul territorio comunale, favorendo così una collaborazione attiva nella cura e nel miglioramento degli spazi pubblici.

La presente mozione non intende imporre una specifica soluzione tecnologica (quale, ad esempio, WhatsApp, un'applicazione comunale dedicata o altri strumenti analoghi), bensì invitare il Municipio a individuare quella più idonea sotto il profilo tecnico, economico, organizzativo e della protezione dei dati, privilegiando una soluzione semplice, intuitiva e facilmente accessibile per tutti i cittadini.

Motivazione

Il Comune dispone già del proprio sito internet e, in alcuni casi, anche di canali social quali Facebook o Instagram.

Questi strumenti rappresentano certamente un'importante vetrina istituzionale e sono utili per condividere informazioni, fotografie ed eventi. Tuttavia, presentano un limite intrinseco: richiedono che sia il cittadino a consultare periodicamente il sito o le pagine social del Comune per verificare la presenza di nuove comunicazioni.

Per informazioni urgenti o particolarmente rilevanti, questo modello comunicativo non sempre garantisce la tempestività desiderata. Un moderno sistema di messaggistica istantanea opera invece secondo una logica diversa: è l'informazione che raggiunge direttamente il cittadino, attraverso una notifica sul proprio dispositivo, senza che questi debba ricordarsi di consultare periodicamente i canali istituzionali. È proprio questo passaggio da una comunicazione "da ricercare" ad una comunicazione "recapitata" che rappresenta oggi uno degli elementi più significativi dell'evoluzione digitale delle amministrazioni pubbliche. La presente mozione propone quindi di sviluppare una comunicazione digitale che operi in entrambe le direzioni.

Da un lato il Comune dovrebbe poter inviare rapidamente comunicazioni ufficiali alla popolazione. Dall'altro lato i cittadini dovrebbero poter trasmettere con estrema semplicità segnalazioni riguardanti problematiche presenti sul territorio comunale, eventualmente corredate da fotografie, posizione geografica e una breve descrizione.

Una simile soluzione consentirebbe di:

- migliorare il rapporto tra Comune e cittadini;
- rendere più tempestiva la diffusione delle informazioni istituzionali;
- favorire una maggiore partecipazione civica;
- semplificare l'inoltro delle segnalazioni;
- migliorare la tracciabilità delle richieste;
- velocizzare la presa a carico delle problematiche da parte dei servizi comunali;
- contribuire a una gestione più efficiente delle comunicazioni.

Possibili esempi di utilizzo

Il canale informativo potrebbe essere utilizzato, ad esempio, per comunicare:

- chiusure di strade;
- interruzioni dell'acqua;
- allerte meteorologiche;
- modifiche nella raccolta dei rifiuti;
- lavori pubblici;
- eventi comunali;
- aperture straordinarie degli sportelli;
- comunicazioni urgenti o di interesse generale.

Parallelamente, il canale destinato alle segnalazioni potrebbe consentire ai cittadini di comunicare:

- lampioni guasti;
- buche stradali;
- marciapiedi danneggiati;
- alberi pericolanti;
- rifiuti abbandonati;
- vetri rotti;
- vandalismi;
- perdite d'acqua;
- giochi danneggiati nei parchi;
- segnaletica deteriorata;
- sentieri non agibili oppure ostacolati;
- qualsiasi altra situazione che richieda un intervento comunale.

Esperienze già adottate

Anche alcuni Comuni ticinesi hanno recentemente introdotto strumenti di comunicazione digitale diretta con la popolazione.

Tra questi si possono citare il Comune di Monteceneri, che ha attivato un proprio canale ufficiale WhatsApp, e il Comune di Castel San Pietro, che ha adottato una soluzione analoga. A titolo esemplificativo, è possibile consultare direttamente i canali ufficiali dei due Comuni ai seguenti collegamenti:

- Comune di Monteceneri - Canale WhatsApp
 - <https://www.whatsapp.com/channel/0029VavaCRp60eBiKgWNRS0K>
- Comune di Castel San Pietro - Canale WhatsApp
 - <https://www.whatsapp.com/channel/0029Vb6h4Ac0gcfKHPDOjo3I>

Con una semplice iscrizione al canale ufficiale del Comune, il cittadino può ricevere direttamente sul proprio smartphone le comunicazioni istituzionali. È importante precisare che tale strumento non costituisce una chat di gruppo, bensì un canale di diffusione delle informazioni: solo il Comune può pubblicare i messaggi, mentre gli iscritti non possono rispondere né avviare discussioni all'interno del canale. In questo modo si evitano conversazioni, notifiche superflue e possibili confusioni, garantendo una comunicazione ordinata, chiara e unicamente istituzionale.

Tali esempi dimostrano come esistano già esperienze concrete nel nostro Cantone che meritano di essere analizzate, pur lasciando piena libertà al Municipio di individuare la soluzione che riterrà maggiormente adatta alle esigenze del nostro Comune.

Aspetti economici

Le tecnologie oggi disponibili sono numerose e presentano costi molto differenti tra loro.

Per questo motivo non si propone una soluzione predefinita, ma si ritiene opportuno demandare al Municipio una valutazione comparativa delle principali alternative disponibili, considerando:

- costi di implementazione;
- costi di gestione;
- semplicità di utilizzo;
- funzionalità offerte;
- sicurezza e protezione dei dati;
- integrazione con l'organizzazione comunale;
- benefici per la cittadinanza.

L'obiettivo non è necessariamente quello di incrementare la spesa pubblica, bensì di individuare la soluzione che garantisca il miglior rapporto tra costi, benefici, semplicità di utilizzo ed efficacia nella comunicazione con la cittadinanza.

Richiesta

Chiedo quindi al Municipio di:

1. Valutare l'introduzione di un canale digitale ufficiale di messaggistica istantanea destinato esclusivamente alla diffusione di comunicazioni istituzionali rivolte alla popolazione;
2. Valutare l'istituzione di un servizio digitale di messaggistica istantanea attraverso il quale i cittadini possano inoltrare segnalazioni riguardanti problematiche presenti sul territorio comunale, con la possibilità di allegare fotografie, posizione geografica e una breve descrizione;
3. Elaborare uno studio di fattibilità che confronti le principali soluzioni disponibili, comprese quelle già adottate da altri Comuni ticinesi, illustrandone costi, funzionalità, aspetti organizzativi, implicazioni in materia di protezione dei dati;
4. Presentare un confronto tra gli attuali costi sostenuti dal Comune per la preparazione, la stampa, l'imbustamento e la spedizione di comunicazioni cartacee (quali volantini, avvisi e altre comunicazioni alla popolazione) e i costi stimati delle soluzioni digitali analizzate, evidenziando gli eventuali risparmi economici e organizzativi conseguibili.

Per i motivi sopra esposti invito il Consiglio comunale ad approvare la presente mozione.

Cordiali saluti
Michel Bettera

