



Municipio
Via Municipio 13
6850 Mendrisio

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

Municipio

Gentile Signora
Egregio Signor
Consiglieri comunali
Antonia Bremer e
Tiziano Fontana

12 giugno 2026

**Risposta
del Municipio di Mendrisio**

Interrogazione del 15 marzo 2026

Titolo

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

In relazione all'interrogazione citata a margine, lo scrivente Municipio si pregia osservare quanto segue:

Il Municipio attribuisce grande importanza al rapporto con la cittadinanza e alla possibilità, per quest'ultima, di segnalare in modo semplice e diretto situazioni riguardanti il territorio e i servizi comunali. La partecipazione attiva della popolazione rappresenta infatti un elemento essenziale per rafforzare il dialogo tra istituzioni e cittadini.

Nel corso degli anni, la Città ha sviluppato strumenti dedicati alla raccolta delle segnalazioni, in particolare la piattaforma SegnalazioniXME, successivamente evoluta nel nuovo Portale Segnalazioni unificato, entrato in funzione a partire da metà novembre 2025 e contestualmente integrato con lo strumento preesistente per le segnalazioni delle Commissioni di Quartiere. Il nuovo portale costituisce pertanto il sistema di riferimento unico per la gestione delle segnalazioni, indipendentemente dal canale di provenienza.

Il nuovo Portale Segnalazioni costituisce uno strumento di lavoro a disposizione dell'amministrazione, che consente di raccogliere, organizzare e gestire le segnalazioni in modo strutturato, permettendo ai servizi di valutare le priorità e pianificare gli interventi in modo efficace ed efficiente.

Il passaggio al nuovo sistema non ha comportato una riduzione delle segnalazioni, ma una loro riorganizzazione in un'unica piattaforma, migliorando il coordinamento interno e la tracciabilità delle pratiche.

Le segnalazioni possono inoltre pervenire anche tramite telefono, posta elettronica o altri canali; in questi casi i servizi provvedono, laddove opportuno, a registrarle nel sistema. Al momento dell'inserimento della segnalazione, il cittadino riceve un riscontro automatico di presa a carico.

1. Quante segnalazioni sono state inoltrate tramite il Portale Segnalazioni da aprile 2024 fino ad oggi?

Nel periodo considerato, il sistema di gestione delle segnalazioni ha visto l'evoluzione dalla piattaforma SegnalazioniXME al nuovo Portale Segnalazioni unificato, entrato in funzione a metà novembre 2025.

A partire dall'aprile 2024, i dati risultano raccolti in modo unitario. In particolare, il sistema registra 24 segnalazioni nel 2024 (da aprile), 137 segnalazioni nel 2025 e 70 segnalazioni nel 2026 (dati aggiornati ad aprile 2026), per un totale complessivo di 231 segnalazioni.

I dati relativi agli anni precedenti all'introduzione del nuovo portale sono stati integrati nel sistema attuale, permettendo una lettura complessiva e uniforme del periodo considerato. Per quanto riguarda il 2025, va considerato che una parte delle segnalazioni è stata gestita tramite la piattaforma SegnalazioniXME, che costituiva lo strumento allora in uso.

2. Quante di queste segnalazioni hanno ricevuto una risposta o un riscontro formale da parte dell'amministrazione?

Il sistema prevede un riscontro automatico di presa a carico al momento dell'inserimento della segnalazione. Per quanto riguarda il seguito, la modalità di risposta è definita in funzione della tipologia di segnalazione ed è a giudizio del servizio competente che prende in carico il caso. Il riscontro può quindi avvenire tramite comunicazione diretta al cittadino oppure mediante intervento operativo. Non tutte le segnalazioni richiedono pertanto una risposta formale scritta.

Per le 74 segnalazioni che richiedevano espressamente risposta in piattaforma, 31 hanno ricevuto risposta scritta formale (42%) e 43 la sola conferma automatica di presa a carico (58%). Ulteriori 22 segnalazioni, pur non richiedendo risposta, hanno ricevuto un riscontro operativo documentato.

3. È possibile sapere, anche in modo indicativo, quante segnalazioni sono state evase o risolte?

I dati disponibili evidenziano che le segnalazioni vengono regolarmente prese in carico e trattate dai servizi competenti. Delle 231 segnalazioni registrate: 150 risultano evase (65%), 59 trasmesse al servizio competente (26%), 19 in corso di trattamento (8%) e 3 in fase di presa a carico (1%).

Lo stato "Evasa" indica che la pratica è stata chiusa dal servizio competente, sia mediante intervento operativo sul territorio sia mediante comunicazione al segnalante, senza che ciò implichi necessariamente una risposta formale scritta in piattaforma.

4. Qual è la procedura interna di gestione delle segnalazioni e quali sono i tempi medi di risposta?

La gestione delle segnalazioni avviene secondo una procedura strutturata che prevede la registrazione della segnalazione, l'attribuzione al servizio competente, la valutazione, l'eventuale intervento e la chiusura o archiviazione.

I tempi di gestione variano in funzione della complessità della segnalazione e sono determinati dal servizio competente.

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?

Le segnalazioni pervenute tramite altri canali vengono direttamente prese in carico dai servizi. Laddove opportuno, esse vengono inserite nel sistema, garantendo una gestione coordinata. Le comunicazioni di carattere informativo trovano risposta nell'ambito del contatto diretto, senza necessità di attivare una procedura formale di tracciamento nel sistema.

6. Il Municipio ritiene che l'utilizzo del Portale Segnalazioni possa essere considerato uno strumento di democrazia partecipativa?

Il Portale Segnalazioni consente ai cittadini di segnalare situazioni sul territorio in modo diretto e accessibile. Esso rappresenta uno strumento di interazione tra cittadino e amministrazione, inserito nei processi operativi dei servizi, che favorisce la partecipazione attiva della popolazione e il rapporto con le istituzioni. In tale prospettiva, il portale si inserisce tra gli strumenti di dialogo tra cittadinanza e amministrazione, pur mantenendo la propria funzione primaria di strumento operativo per la gestione delle pratiche ma anche le suggestioni dei cittadini.

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?

Il sistema garantisce la presa a carico delle segnalazioni, l'attribuzione ai servizi competenti, un riscontro automatico iniziale e la gestione operativa dei casi. Il Portale Segnalazioni è integrato nei processi amministrativi e supporta una gestione strutturata delle richieste.

Alla luce di quanto precede, il Municipio ritiene che il sistema di gestione delle segnalazioni, nella sua evoluzione verso il Portale unificato, costituisca uno strumento funzionante, integrato ed efficace, che consente una gestione coordinata delle richieste della cittadinanza e contribuisce in modo concreto al rapporto tra istituzioni e popolazione.

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

Per il Municipio

Il Sindaco

Il Segretario comunale

Samuele Cavadini
Economista aziendale SUP

Massimo Demenga
Lic. rer. pol.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 3 ore lavorative.

Copia:
Dicastero Sicurezza e prossimità /Settore Commissioni di Quartiere