

Messaggio

numero

7315

data

3 maggio 2017

Dipartimento

FINANZE E ECONOMIA

Concerne

Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 25 gennaio 2016 presentata da Nicola Pini e cofirmatari "Stato e cittadini: un'APP per essere più vicini e veloci, valorizzando il servizio pubblico"

Signor Presidente,
signore e signori deputati,

con il presente rapporto prendiamo posizione in merito alla mozione del 25 gennaio 2016 "Stato e cittadini: un'APP per essere più vicini e veloci, valorizzando il servizio pubblico" con cui si chiede al Consiglio di Stato di elaborare un'applicazione per segnalare problemi di manutenzione, sicurezza stradale e decoro urbano, come anche di valutare altre tipologie di segnalazioni da eventualmente aggiungere all'applicazione.

I. ASPETTI GENERALI IN MERITO ALLE "APP" ED ESPERIENZE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE IN ALTRI CANTONI

Il termine "App" descrive, nell'accezione comune, i programmi destinati ai dispositivi mobili, in particolare ai moderni smartphone. Questi applicativi sono ormai molto diffusi e coprono un ampio ventaglio di servizi.

Il tema è di sicuro interesse anche per le amministrazioni pubbliche, in particolare per gli enti più vicini al cittadino, i Comuni, che attraverso lo sviluppo di questi strumenti possono offrire alla propria popolazione nuove modalità di interazione, adempiendo al proprio ruolo di prossimità.

Alcuni anni fa la Città di Zurigo ha sviluppato la prima forma sperimentale di "App" a livello di amministrazione pubblica in Svizzera mettendo a disposizione del cittadino la possibilità di segnalare aspetti, problemi e disfunzioni rilevati sul territorio. La segnalazione, sfruttando le possibilità di apparecchi come gli smartphone, può contenere immagini, le coordinate geografiche e/o una notifica testuale.

Allo stato attuale, a livello nazionale, sono diversi i Comuni che hanno sviluppato apposite "App" destinate ai propri cittadini. Ad esempio, la Città di Zurigo offre attualmente venti applicativi indirizzati alle esigenze dei propri abitanti, diciotto dei quali sono disponibili come "App" per dispositivi mobili. Questa varietà di servizi offerti, tuttavia, testimonia concretamente la difficoltà tecnica di poter concentrare in una sola "App" la varietà e la diversità dei servizi potenzialmente interessanti per il singolo cittadino.

In Svizzera, ad oggi, non esistono invece esempi di "App" create dall'amministrazione pubblica a livello cantonale, poiché l'implementazione di questo servizio a livello cantonale comporta alcune difficoltà, in particolare organizzative, di cui si dirà in seguito.

II. SITUAZIONE NEL NOSTRO CANTONE

Attualmente vi sono oltre una decina di Comuni (Comano, Savosa, Monteggio, Sementina, Castel S. Pietro, Torricella, Cadempino, Curio, Bioggio e prossimamente la Nuova Bellinzona) che offrono, all'interno della loro "App" comunale, un servizio generico di notifica che può essere utilizzato per le segnalazioni legate al territorio ma anche per qualsiasi altro tipo di disfunzione. Il servizio oggi offerto prevede la possibilità di inviare fotografie, coordinate geografiche e un testo descrittivo.

Sebbene l'utilità e la qualità del servizio offerto siano incontestate, le prime esperienze non hanno per ora ottenuto il riscontro atteso; in media si registrano infatti meno di una decina di annunci all'anno per Comune.

Complice il breve periodo trascorso dall'introduzione di questi nuovi strumenti di comunicazione come pure una certa resistenza culturale, non è possibile a tutt'oggi formulare una valutazione oggettiva sull'impatto che questa nuova modalità di comunicazione potrà avere in futuro. Quello che le esperienze attuate sembrano tuttavia dimostrare è che il cittadino tende ancora a preferire un'interazione con l'autorità comunale mediante i canali tradizionali dove il carattere dell'immediatezza è maggiormente percepito. Vengono infatti preferiti la chiamata diretta (telefonica), l'invio di un messaggio di posta elettronica o ancora presentarsi di persona allo sportello.

III. UTILIZZO DI UN'“APP” PER LA SEGNALAZIONE DI PROBLEMI

Pur riconoscendo l'interesse evidente della proposta, riteniamo necessario evidenziare alcuni aspetti critici finora identificati e che rendono problematico lo sviluppo e l'implementazione di questo tipo di servizio a livello cantonale così come inteso dalla mozione.

Il cittadino non dispone, spesso, delle informazioni necessarie per valutare se la segnalazione che egli è intenzionato a inviare riguarda aspetti / infrastrutture / servizi che siano di competenza dell'amministrazione federale, cantonale o comunale. Questa difficoltà, nel caso di introduzione di un'unica "App" cantonale, richiederebbe quindi da parte dell'amministrazione la necessità di procedere a un primo filtraggio delle segnalazioni ricevute.

Nel caso in cui la stessa non rientrasse negli ambiti di competenza cantonali, occorrerà inoltrare la richiesta del cittadino al livello istituzionale competente (Confederazione o Comuni) con il rischio di perdita dell'informazione e/o di mancata risposta al cittadino se non vi fosse l'adeguata collaborazione da parte degli altri livelli istituzionali.

Nel caso in cui fosse possibile attribuire la competenza di evasione della richiesta al Cantone, vi sarebbe poi la necessità di determinare il servizio cui la segnalazione andrebbe inviata. Tenuto conto della grande varietà dei servizi dell'amministrazione cantonale le soluzioni sono sostanzialmente due: aumentare la complessità dell'applicativo delegando la scelta del destinatario al cittadino oppure indirizzare le richieste a un singolo servizio dell'amministrazione cantonale, che provvede poi alla corretta attribuzione all'interno dell'amministrazione.

L'attività di gestione delle segnalazioni richiederebbe in ogni modo un'adeguata organizzazione. La creazione di un "App" cantonale che permetta la segnalazione generica e faccia quindi da "concentratore" della domanda richiederebbe dunque delle risorse dedicate al servizio cui verrebbe affidata la gestione dell'"App" e quindi un onere finanziario supplementare.

IV. CONCLUSIONI E SVILUPPI FUTURI

Lo sviluppo di una specifica “App” cantonale quale “contenitore” di tutte le segnalazioni dei cittadini comporta delle difficoltà, in particolare organizzative, che di fatto hanno impedito sinora una sua diffusione su scala cantonale nel nostro Paese.

Ciò nonostante questa funzionalità conosce attualmente una diffusione presso le amministrazioni comunali dando quindi la possibilità ai cittadini di interagire direttamente con la pubblica amministrazione per quanto riguarda gli aspetti territoriali di prossimità.

Il Consiglio di Stato è tuttavia interessato e favorevole affinché, nei futuri sviluppi di specifiche “App” dell’amministrazione cantonale, venga sistematicamente e adeguatamente valutata la possibilità di un’interazione diretta fra il cittadino e il singolo servizio, creando i presupposti per una più attiva partecipazione della cittadinanza grazie ad un approccio “digitale”, sulle orme di quanto già implementato a livello settoriale dalla città di Zurigo. Questa modalità di applicazione dello spirito della mozione è attualmente da preferire all’ipotesi di un’ “App” cantonale che permetta la segnalazione generica e faccia da “concentratore” della domanda.

Gli strumenti proposti sono oggi al centro di interessanti sperimentazioni e il dibattito, su scala nazionale, è molto vivace. Durante il forum nazionale sull’eGovernment, recentemente svoltosi a Berna, è stata presentata quella che oggi è una delle più evolute varianti di queste nuove “App”, ma anche in questo caso il destinatario del software è primariamente il singolo Comune.

Il nostro Cantone è rappresentato, per il tramite dei propri servizi IT, nei principali gremii nazionali che si occupano di eGovernment: la Conferenza Svizzera Informatica (SIK), che rappresenta tutti i Cantoni, la Confederazione e i Comuni, e il Comitato di pianificazione nazionale della strategia di eGovernment della Confederazione (Planungsausschuss eGov Schweiz). Questa presenza è garanzia di una continua attenzione al tema da parte dell’amministrazione cantonale e ci permetterà di cogliere in futuro le giuste opportunità, valutando anche eventuali esperienze che dovessero maturare in altri Cantoni, e migliorare il nostro servizio al cittadino.

Alla luce delle considerazioni che precedono lo scrivente Consiglio invita il Parlamento a ritenere evasa, secondo gli intendimenti sopra descritti, la mozione in esame.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Manuele Bertoli

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri

Annessa: Mozione 25 gennaio 2016

MOZIONE

Stato e cittadini: un'APP per essere più vicini e veloci, valorizzando il servizio pubblico

del 25 gennaio 2016

Spesso i cittadini vengono a conoscenza di problematiche legate al territorio, ma la burocrazia, l'inerzia o la lontananza dalle Istituzioni impediscono loro di segnalare agli uffici competenti quanto costatano. Inoltre, siccome lo Stato non può essere ovunque per tenere sotto controllo ogni angolo del Cantone, le segnalazioni dei singoli cittadini sono fondamentali per la cura del territorio.

Con lo scopo non solo di ridurre la burocrazia della pubblica Amministrazione, ma soprattutto di migliorare la partecipazione attiva alla collettività dei cittadini modernizzando e valorizzando il servizio pubblico, proponiamo di creare un'applicazione informatica geolocalizzata che permetta ai cittadini di inviare segnalazioni su diverse tipologie di problemi riscontrati sul territorio, come ad esempio la manutenzione urbana e la sicurezza stradale. Da un lato il cittadino può interagire comodamente e propositivamente, dall'altro l'ente pubblico può risolvere le varie segnalazioni con maggiore tempestività, interagendo con i cittadini e fornendo il senso delle attività dei propri uffici.

Quest'applicazione inizia a esistere già in diversi Comuni di tutta Europa. Il cittadino la può utilizzare segnando su una mappa il luogo dove è stato rilevato un problema e compilando un modulo digitale. La segnalazione è inviata direttamente ai Servizi dell'Amministrazione cantonale che saranno incaricati di dare un riscontro al cittadino sulla possibilità o l'impossibilità di risolvere il problema, anche procedendo per gradi (ad esempio il passaggio della segnalazione dallo stato 'in approvazione', a quello 'a carico', a quello 'risolta'). Un sistema di feedback che, oltre a favorire un clima di fiducia verso la pubblica amministrazione, permette anche agli amministratori di avere dei riscontri in merito all'efficienza stessa del servizio.

Visti gli ottimi risultati ottenuti con l'utilizzo di questo mezzo informatico in alcune Città, proponiamo di creare un'applicazione ad hoc per il Canton Ticino. Applicazione che potrebbe poi essere estesa alle amministrazioni comunali che lo desiderano, sia coinvolgendole direttamente, sia limitandosi a passare loro le informazioni raccolte.

I sottoscritti deputati - convinti dell'importanza di avvicinare Stato e cittadini, di valorizzare l'attività del servizio pubblico e di sviluppare una partecipazione attiva della cittadinanza e un approccio digitale, anche per ridurre la burocrazia - chiedono quindi al Governo di attivarsi per elaborare un'applicazione per segnalare problemi di manutenzione, sicurezza stradale e decoro urbano, come anche di valutare altre tipologie di segnalazioni da eventualmente aggiungere all'applicazione.

Nicola Pini

Badaracco - Crugnola - Ferrara Micocci -

Gaffuri - Galusero - Gianella - Gianora - Käppeli