

CITTÀ DI BELLINZONA
04.LUG 2024 10:27

8/2024

Patrick Rusconi
Consigliere comunale PLR

04.07.2024

Gestione della qualità

Egregio signor Sindaco,
Egregi signori Municipali,

ai sensi dell'art 66 LOC sottopongo al Municipio la seguente interpellanza.

Tra i criteri di valutazione usati dai clienti per giudicare la qualità dei servizi erogati da entità terze tra cui rientrano pure gli enti pubblici, oltre all'affidabilità, cortesia, competenza e credibilità, rientra pure la **capacità di risposta**. Ciò significa che il personale deve essere preparato nel rispondere prontamente alle richieste del cliente/utente/cittadino e nel fornire il relativo servizio.

Proprio su questo ultimo punto il cittadino lamenta spesso di non ricevere o di ricevere solamente in tempi biblici le risposte su domande poste ai vari uffici della Città.

Analogamente a quanto è regola per le aziende commerciali e industriali private ma oramai anche per molti enti pubblici (ad esempio la nostra amministrazione cantonale), vi interpello:

1. non ritiene il municipio di dovere introdurre tramite il suo servizio di qualità dei criteri basati sul monitoraggio a campione dei tempi di risposta alle richieste scritte e verbali dell'utenza?
2. Nel caso ove queste verifiche fossero già state intraprese quali sono stati gli esiti?
3. L'amministrazione cittadina ha provveduto ad introdurre la regola di fissare dei termini tassativi di evasione delle richieste?
4. Se ciò non fosse fattibile, pensare d'inviare uno scritto interlocutorio nel quale l'ufficio coinvolto conferma, entro un congruo lasso di tempo (per esempio 10 giorni), l'avvenuta ricezione della richiesta indicando, qualora fosse nell'impossibilità d'evadere prontamente la richiesta, un termine entro il quale s'impegna a fornire la necessaria risposta o presa di posizione?

Sono convinto che queste semplici misure migliorerebbe sensibilmente il rapporto di fiducia tra cittadino ed amministrazione.

Cordialmente

Patrick Rusconi