



**Ris.mun. 5331 del 31 gennaio 2023**

3 febbraio 2023

## **MM N. 50 /2023**

Risposta alla mozione presentata in data 28 marzo 2022 dai Consiglieri comunali Roberto Pellegrini, Simona Rossini e Massimiliano Robbiani sul tema "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione"

Al Lodevole Consiglio comunale di Mendrisio,  
Egregio Signor Presidente, Gentili Signore ed Egregi Signori Consiglieri,

### **PREMESSA**

Con data 28 marzo 2022 i Consiglieri comunali Roberto Pellegrini (primo firmatario), Simona Rossini e Massimiliano Robbiani hanno presentato una mozione intitolata "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione" volta a chiedere la modifica dell'art. 70 del Regolamento comunale:

*Art. 70 Informazione*

#### **Aggiunta del nuovo capoverso 3 (in grassetto)**

- 1. Il Municipio informa la popolazione, il Legislativo e gli organi d'informazione su questioni di interesse generale, in particolare in settori dove il Comune esercita specifiche competenze, riservato il principio di discrezione di cui all'art. 56 del presente Regolamento. È riservata la legge sulla trasparenza e l'informazione dello Stato del 15 marzo 2011.*
- 2. Il Municipio provvede alla posa di albi comunali.*
- 3. Il Municipio provvede regolarmente alla comunicazione esterna e alla promozione della Città attraverso i principali social network e attraverso siti internet ufficiali della Città, occupandosi di mantenerli aggiornati ed al passo con i tempi.**

Durante la seduta del Consiglio comunale del 09 maggio 2022, i Consiglieri comunali ne hanno preso atto e hanno demandato la mozione alla Commissione delle Petizioni.

Con risoluzione municipale n. 3064 del 12 aprile 2022 il Municipio ha confermato ricevibile la mozione, ritenuta la competenza del Legislativo comunale ad adottare e modificare il Regolamento comunale.

Il Municipio, con risoluzione municipale n. 4748 dell'08 novembre 2022, ha deciso di rilasciare il proprio rapporto preliminare ai sensi dell'art. 67 cpv. 2 lett. b) LOC.

La Commissione delle Petizioni si è riunita in diverse occasioni e il primo firmatario Signor Roberto Pellegrini è stata ascoltato dalla Commissione in data 07 giugno 2022.

L'Esecutivo ha preso atto in data 06 dicembre 2022 del rapporto commissionale, che all'unanimità propone di accogliere la mozione.

Allo stadio attuale della procedura, l'Esecutivo deve esprimersi in forma scritta sulle conclusioni della Commissione, entro il termine di due mesi.

Il Municipio ha demandato la mozione al Dicastero Amministrazione per esame e approfondimento.

## **I CONTENUTI DELLA MOZIONE**

La mozione chiede la modifica dell'art. 70 del Regolamento comunale con l'aggiunta di un nuovo capoverso 3 (in grassetto):

*Art. 70 Informazione*

### **Aggiunta del nuovo capoverso 3 (in grassetto)**

- 1. Il Municipio informa la popolazione, il Legislativo e gli organi d'informazione su questioni di interesse generale, in particolare in settori dove il Comune esercita specifiche competenze, riservato il principio di discrezione di cui all'art. 56 del presente Regolamento. È riservata la legge sulla trasparenza e l'informazione dello Stato del 15 marzo 2011.*
- 2. Il Municipio provvede alla posa di albi comunali.*
- 3. Il Municipio provvede regolarmente alla comunicazione esterna e alla promozione della Città attraverso i principali social network e attraverso siti internet ufficiali della Città, occupandosi di mantenerli aggiornati ed al passo con i tempi.**

### I mozionanti:

"I social network e internet in generale sono mezzi di comunicazione che rivestono ormai un ruolo di prim'ordine anche per le comunicazioni ufficiali e la promozione delle attività comunali e dell'immagine dei Comuni stessi.

Sempre più spesso, a tutti i livelli politici, si ricorre ai social network e a internet per comunicazioni ufficiali, campagne di sensibilizzazione sui più svariati temi, eccetera.

Il Gruppo Lega-UDC-UDF ritiene che anche una Città polo come Mendrisio debba rimanere al passo con i tempi e per questo reputa importante che la comunicazione ai Cittadini, e in generale verso l'esterno, venga svolta in maniera moderna e adeguata.

A quanto risulta, la Città di Mendrisio, a differenza di Lugano, Bellinzona, ma anche di piccoli Comuni come Vacallo, non ha "canali social" ufficiali su nessuna delle principali piattaforme social.

Inoltre, nonostante il sito internet ufficiale della Città sia utile e abbastanza aggiornato, pare che sia ormai esteticamente e strutturalmente piuttosto vetusto se paragonato per esempio ai siti di Lugano e Bellinzona in particolare.

In questo senso al Gruppo Lega-UDC-UDF pare giusto che il Municipio si occupi di ammodernare la comunicazione e la promozione della Città e questo anche attraverso i principali social network ed un sito ufficiale moderno, magari considerando anche la creazione di più siti (o sottodomini) come fatto dalla Città di Bellinzona per temi specifici (come potrebbero essere le questioni relative a "xME")."

## **RAPPORTO PRELIMINARE DEL MUNICIPIO**

Il Municipio ha rilasciato il suo rapporto preliminare in data 11 novembre 2022, i cui contenuti saranno ripresi in seguito, invitando il Consiglio comunale a voler **accettare** la mozione.

## **COMMISSIONE DELLE PETIZIONI**

I Commissari, sentito il mozionante in data 7 giugno 2022, sono favorevoli alla proposta contenuta nella mozione che, di fatto, chiede la modifica dell'art. 70 del Regolamento comunale con l'aggiunta del nuovo cpv. 3, ma esprimono la loro preoccupazione per i costi e la gestione di quanto proposto.

In merito a questo tema, per poter valutare i costi e chi potrebbe gestire il progetto, hanno chiesto al Municipio un rapporto preliminare (trasmesso in data 11 novembre 2022).

La modifica richiesta dalla mozione rientra già nella strategia digitale della Città per dotarsi di un concetto Smart City (SMARTxME).

La mozione si allinea agli intenti del Municipio soprattutto nella vicinanza alle persone e a garantire la vicinanza Ente pubblico-cittadino.

Nel rapporto preliminare del Municipio viene spiegata la strategia che verrà utilizzata tra il 2023 e il 2027 e gli obiettivi fissati.

Dopo aver ascoltato il primo firmatario, discusso approfonditamente i vari punti a favore dell'accoglimento della mozione e preso atto del rapporto preliminare del Municipio, la Commissione delle Petizioni ha votato all'unanimità di **accettare** la mozione.

## **IL PREAVVISO DEL MUNICIPIO**

Il Municipio, riprendendo i contenuti del rapporto preliminare di data 11 novembre 2022, preavvisa favorevolmente i contenuti della mozione con le seguenti motivazioni:

“I contenuti della mozione sono molto interessanti.

Su questo tema il Municipio sta da tempo lavorando nell'ambito della **strategia digitale della Città**.

Lo studio concluso evidenzia la necessità di ringiovanire il sito, di renderlo facilmente fruibile e di rafforzare la comunicazione tramite strumenti e metodi che suscitano emozioni e che invogliano le cittadine e i cittadini a partecipare.

Le piattaforme esaminate comportano diverse modalità funzionali; l'aggiornamento e la costanza sono elementi chiave.

Saranno necessarie delle figure qualificate per mettere in atto la strategia digitale della Città.

La fase di sviluppo viene valutata su cinque anni: 2023-2027.

Terminata l'implementazione i progetti dovranno essere mantenuti e aggiornati nel tempo.”

## **STRATEGIA DIGITALE DELLA CITTÀ**

Già nel 2018 la Città di Mendrisio, beneficiando del sostegno del programma di SvizzeraEnergia Smart City Svizzera, ha intrapreso - prima Città in Ticino - un percorso condiviso con la popolazione per dotarsi di un Concetto Smart City.

Con il supporto dell'Istituto sostenibilità applicata all'ambiente costruito (ISAAC) della SUPSI, l'Amministrazione comunale ha voluto analizzare le opportunità fornite dal processo di digitalizzazione del sistema socio-tecnico cittadino.

Durante il mese di aprile 2019, la popolazione è stata invitata ad esprimere pensieri, opinioni, idee, desideri sulla Mendrisio del futuro partendo dai sei macro-temi delle Smart City: Ambiente, Società, Economia, Amministrazione, Qualità della vita e Mobilità. Spunti e riflessioni sono giunti sia in versione elettronica (piattaforma web [smartxme.ch](http://smartxme.ch)) sia in versione cartacea (stand allestito presso LaFilanda).

**La Città è arrivata così alla definizione di SMARTxME – il percorso strategico Smart City per Mendrisio che valorizza i punti chiave delle Strategie Mendrisio 2030 (oggi aggiornate al 2035 / MM N. 41 /2022) attraverso l'innovazione digitale. I risultati scaturiti dal progetto sono stati presentati alla popolazione a fine gennaio 2020.**

**La strategia per implementare il concetto SMARTxME evidenzia le seguenti tematiche per concretizzare il progetto: REVISIONE DEL SITO /E-GOV (sportello elettronico) /GEODATI /PARTECIPAZIONE ATTIVA.**

**I temi chiave sono la prossimità con le cittadine e i cittadini (dove si vuole promuovere anche la prossimità digitale dei servizi e non solo territoriali), aumentare la partecipazione attiva delle cittadine e dei cittadini, garantire una capillare divulgazione delle azioni promosse dalla Città prevedendo pure degli indicatori che possono monitorare l'evoluzione della situazione, nonché misurare il raggiungimento degli obiettivi strategici in termini di competenze e visibilità.**

Si vuole così munirsi di una strategia digitale che includa gli obiettivi, i principi e le iniziative tecnologiche in grado di concretizzare la visione SMARTxME di sviluppo sostenibile della Città con orizzonte 2035 e allo stesso tempo un piano di trasformazione digitale che possa allineare la Città con gli obiettivi suggeriti dalla Confederazione in ambito di e-government.

## **OBIETTIVI 2035 – COMUNICARE DI PIÙ E MEGLIO**

Il percorso strategico SMARTxME è un processo di innovazione finalizzato a valorizzare i principi e i punti chiave delle "Strategie Mendrisio (2030) 2035", supportandoli e aggiornandoli grazie alle opportunità offerte dagli strumenti di digitalizzazione. Per raggiungere questo obiettivo, esso si avvale di nuovi strumenti di comunicazione e informazione, veicolando verso le cittadine e i cittadini e co-creando insieme ad essi un sentimento comunitario di responsabilità e di supporto alla riqualificazione urbana.

Questo sistema comunicativo si affianca a un processo di innovazione e di maggiore efficacia ed efficienza, in particolare sulle nuove forme di dialogo.

La mozione si allinea agli intendimenti del Municipio e alla sua strategia.

Si richiamano:

L'OBIETTIVO

### **Vicinanza alle persone**

*Ci siamo per tutte e per tutti: dal bambino all'anziano, da chi risiede, a chi lavora o studia. Mendrisio è una Città all'ascolto di ogni persona nel rispetto della parità di genere e delle differenze sociali. Rafforziamo il senso di appartenenza, di identificazione e di sicurezza attraverso un dialogo costante personale e anche digitale, quando è utile e semplifica la vita. Comuniciamo e informiamo in modo aperto, trasparente e coinvolgente. **Perché essere vicini significa anche essere uniti.***

E L'OBIETTIVO DI LEGISLATURA

### **Garantire la vicinanza ente pubblico-cittadini**

*La vicinanza alla cittadinanza è un obiettivo prioritario. Per garantirla anche in futuro, intendiamo trovare nuove formule per rispondere alle esigenze di tutte le cittadine e di tutti i cittadini. Durante la legislatura 2021-2024 avviamo la digitalizzazione di alcuni processi rivolti alle persone affinché tutte e tutti possano accedere e richiedere determinati servizi comodamente da casa. Per continuare a garantire una vicinanza fisica tra amministrazione e popolazione definiamo una strategia di riutilizzo delle ex case comunali nei quartieri, per trasformarle in luoghi d'incontro, di scambio, di lavoro, di condivisione e di socializzazione.*

### **STRATEGIA D'INTERVENTO E PROGETTI PRIORITARI**

La Città di Mendrisio ha adottato una strategia per il raggiungimento degli obiettivi per la trasformazione digitale della Città.

In particolare:

- la creazione di un gruppo di coordinamento interno all'Amministrazione;
- la stesura di un progetto generale;
- la ricerca della consulenza esterna;
- l'allestimento dei preventivi di spesa;
- la preparazione delle richieste di finanziamento – allestimento del Messaggio municipale.

Si vogliono trovare soluzioni per un'amministrazione efficiente e orientata all'innovazione (Smart Governance) con l'obiettivo di migliorare i servizi erogati attraverso la loro progressiva digitalizzazione, sfruttando il potenziale delle nuove tecnologie a beneficio delle cittadine e dei cittadini, degli enti e delle istituzioni dell'intero territorio comunale.

L'effetto della digitalizzazione deve avvicinare e favorire la partecipazione sociale: le iniziative tecnologiche e digitali proposte in seguito avranno un importante impatto sulla società (Smart People) e saranno un veicolo per promuovere lo sviluppo di un'economia dinamica (Smart Economy).

Su questa base il Municipio ha individuato i seguenti quattro obiettivi primari:

- rafforzare l'interazione digitale con le cittadine e i cittadini, imprese, enti e istituzioni;
- rendere pubblicamente accessibili i dati non personali;
- sostenere la trasformazione digitale sul territorio;
- sviluppare la cultura e le competenze nel digitale.

In seguito all'analisi delle esigenze e necessità dei vari ambiti della Città e dei lavori in corso, sono stati caratterizzati, stimati e pianificati i progetti e gli interventi prioritari per il periodo 2023-2027 atti a raggiungere gli obiettivi precedentemente elencati.

Dall'analisi è emerso un importante e urgente bisogno di modernizzazione del sito della Città, in modo da rendere le principali informazioni e notizie di più facile accesso, e di completare la piattaforma con l'aggiunta di un'area di "sportello" virtuale.

Di altrettanta importanza è la conclusione dello studio in corso sulla privacy e protezione dei dati, da perfezionare in una seconda fase con uno studio di governance del dato. Grazie a quest'ultimo progetto la Città sarà in grado di capire quali dati potrà rendere pubblici tramite un portale di statistica.

Il sito web esistente della Città andrà modificato in chiave più moderna e user friendly e la Città dovrà essere presente sui canali social.

Sarebbe opportuno dedicarsi a delle piattaforme sociali per attuare una strategia di comunicazione dedita allo sviluppo e mantenimento delle stesse.

Piattaforme che andrebbero ad incrementare le interazioni con le cittadine e i cittadini, come LinkedIn (per comunicazioni di tipo istituzionale, per comunicare con possibili investitori o pubblicare gli impieghi disponibili), Facebook (per la comunicazione con la fascia delle cittadine e dei cittadini adulta), Instagram (per la comunicazione con la fascia delle cittadine e dei cittadini giovani) e un canale YouTube.

La gestione di diverse piattaforme sociali, richiede tempo e dedizione. Le piattaforme elencate hanno diverse metodologie d'interazione con l'user, e l'approccio con quest'ultimo deve essere mirato e specifico.

Sarà anche opportuno istituire e pubblicare periodicamente una newsletter.

### **COMPETENZE DELLE COLLABORATRICI E DEI COLLABORATORI**

Il successo dell'iniziativa è fortemente legato alle competenze delle collaboratrici e dei collaboratori della Città. Sarà necessario integrare delle nuove figure e aggiornare le competenze di alcune risorse in modo da acquisire le fondamentali abilità.

Una formazione interna, con debiti corsi e/o ore di formazione dovrà essere intrapresa.

L'investimento sulla formazione è di fondamentale importanza per una realizzazione e un mantenimento sostenibile dell'intero progetto.

Inoltre, non va esclusa l'opzione di una possibile necessità di nuove risorse umane, per una ottimale realizzazione del progetto.

Di fatto, sarebbe opportuno integrare delle nuove figure professionali all'interno dello stesso. Per quanto concerne la comunicazione, il rapporto prevede l'introduzione della figura della/del social media manager.

Quest'ultima, così come le altre nuove funzioni che saranno necessarie, possono essere considerate come un investimento di transizione dall'attuale organizzazione analogica dell'amministrazione a quella digitale.

Analizzando le altre principali Città del Cantone, con organici molto differenziati, si può confermare che tutte hanno investito delle risorse per questo tipo di comunicazione social. Con la nuova strategia digitale è presumibile che alcuni canali di erogazione dei servizi (sportelli) saranno ridotti.

## **COSTI**

Per poter implementare tutto quanto descritto, la Città dovrà mettere in campo sia risorse finanziarie, sia risorse in capitale umano.

Per quanto concerne la comunicazione digitale, il progetto prevede una/un Communication Manager con un grado di occupazione circa del 100%.

Prossimamente, l'Esecutivo licenzierà un Messaggio Municipale avente quale tema la strategia SMARTxME che la Città vuole implementare negli anni 2023-2027.

In tale MM saranno pure illustrati i possibili risparmi - a lungo termine - che il processo di digitalizzazione favorirà e che andranno a compensare gli investimenti di transizione necessari all'implementazione della strategia digitale.

## **CONCLUSIONE**

Nel breve periodo sarà dunque fondamentale realizzare un portale per le cittadine e i cittadini/enti, lo sviluppo dei canali d'informazione digitale, la formazione delle risorse umane e l'assunzione di una nuova figura che si occuperà dell'aggiornamento e della strategia di comunicazione verso le cittadine e i cittadini, le aziende e gli enti per informarli della presenza dei nuovi servizi e accelerare il tasso di affiliazione e utilizzo dei nuovi canali digitali.

Naturalmente la nuova figura avrà pure il compito di coordinare e armonizzare la comunicazione che già oggi viene pubblicata sui canali social in uso presso la Città.

Visti i medesimi intenti, il Municipio invita il lodevole Consiglio comunale a voler accettare la mozione "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione", lasciando però all'Esecutivo il tempo d'implementare la comunicazione social parallelamente al progetto smart.

Si confida pertanto nell'approvazione di codesto Onorando Consiglio.

Ci teniamo comunque a disposizione per ogni complemento d'informazione che potrà occorrere in sede di esame e discussione.

Nel mentre vi proponiamo, Egregio Signor Presidente, Gentili Signore ed Egregi Signori Consiglieri, di

**risolvere**

- 1. La mozione presentata in data 09 maggio 2022 "Città di Mendrisio, social network, siti ufficiali e comunicazione" – presentata dai Consiglieri comunali Roberto Pellegrini (primo firmatario), Simona Rossini e Massimiliano Robbiani, volta a chiedere la modifica dell'art. 70 del Regolamento comunale con l'introduzione di un nuovo capoverso 3 è accettata.**
- 2. Di conseguenza è approvata l'aggiunta del capoverso 3 all'articolo 70 "Informazione" del Regolamento comunale della Città di Mendrisio, e meglio nel seguente modo:**

*Art. 70 Informazione*

***Aggiunta del nuovo capoverso 3 (in grassetto)***

- 1. Il Municipio informa la popolazione, il Legislativo e gli organi d'informazione su questioni di interesse generale, in particolare in settori dove il Comune esercita specifiche competenze, riservato il principio di discrezione di cui all'art. 56 del presente Regolamento. È riservata la legge sulla trasparenza e l'informazione dello Stato del 15 marzo 2011.*
  - 2. Il Municipio provvede alla posa di albi comunali.*
  - 3. Il Municipio provvede regolarmente alla comunicazione esterna e alla promozione della Città attraverso i principali social network e attraverso siti internet ufficiali della Città, occupandosi di mantenerli aggiornati ed al passo con i tempi.***
- 3. Le modifiche entrano in vigore con la crescita in giudicato della decisione di ratifica da parte della Sezione degli Enti Locali.**
- 4. Il Municipio è incaricato del seguito della procedura.**

Con osservanza.

**Per il Municipio**

Samuele Cavadini  
*Economista aziendale SUP*  
Sindaco

Massimo Demenga  
*Lic. Rer. Pol.*  
Segretario

Allegati

Testo della mozione

Rapporto preliminare del Municipio

Rapporto della Commissione delle Petizioni