

**Messaggio municipale n. 02/2021**  
**Accompagnante la richiesta di credito di CHF 126'747.50 (IVA 7.7 % esclusa) per l'implementazione del sistema di gestione documentale e mappatura processi e connessione con GeCoTi**

Egregio signor Presidente,  
Gentili signore ed Egregi signori Consiglieri Comunali,

con il presente messaggio vi sottoponiamo la richiesta di credito per l'implementazione del sistema di gestione documentale integrato con la mappatura processi e la connessione con GeCoTi.

**Premessa:**

A seguito della decisione del Gran consiglio del 15 ottobre 2019, che aveva decretato l'aggregazione di Croglio, Monteggio, Ponte Tresa e Sessa nel nuovo Comune di Tresa, il gruppo di lavoro composto dai rispettivi Sindaci si era da subito attivato per organizzare efficacemente la creazione della nuova entità comunale.

In alcune aggregazioni comunali i vari Municipi avevano preferito lasciare al nuovo Esecutivo il compito di organizzare la nuova realtà aggregata, spesso con risultati critici in termini di efficacia dell'amministrazione pubblica. In altre realtà, dove il Comune polo o una città aggregava Comuni più piccoli, non necessitavano particolari rivoluzioni in ambito organizzativo, in quanto l'impostazione del Comune polo veniva semplicemente estesa ai piccoli Comuni aggregati.

Tresa prevedeva l'aggregazione di piccoli Comuni, molto simili a livello di organico comunale, ma con procedure di lavoro, programmi gestionali e informatici anche parecchio differenti. Da subito si è pertanto deciso di voler organizzare per quanto possibile - e in osservanza alla volontà di non vincolare il nuovo Esecutivo con impegni eccessivamente gravosi - di procedere con la creazione di una struttura organizzativa minima che permettesse il funzionamento del Comune in modo efficiente.

Per questi motivi il gruppo di lavoro aveva deciso di concentrarsi sui seguenti progetti principali:

1. digitalizzazione dei dati con l'individuazione di un programma per l'archiviazione automatica dei dati e la gestione degli stessi con un sistema a processi;
2. mappatura dei processi di lavoro dell'intera amministrazione comunale affinché vi fossero chiare indicazioni di standard di lavoro per tutti i collaboratori;
3. allestimento di un'organizzazione chiara e condivisa dell'amministrazione comunale, in particolare con la definizione dell'organigramma, dei vari mansionari di lavoro per ogni singolo collaboratore e direttive di lavoro per i diversi servizi;
4. definizione sistema per la gestione delle presenze nell'amministrazione comunale, con un programma che permette l'automazione di orari di lavoro, presenze, gestione vacanze e lavoro supplementare di tutti i collaboratori;
5. allestimento bozza Regolamento Comunale (ROC) e Regolamento dei Dipendenti Comunali (ROD) affinché il nuovo Esecutivo possa lavorare su una base già elaborata;

6. mappatura delle attività delle squadre esterne per gestire in modo efficace le varie risorse umane e l'outsourcing;
7. analisi globale a livello finanziario affinché si possa definire un moltiplicatore d'imposta uguale per tutti i Comuni nei preventivi 2021;
8. mappatura delle varie associazioni e società culturali e sportive del Comune con l'allestimento di un progetto che indicasse attività, finanziamenti e desiderate di ogni singola entità.

Il lavoro di preparazione è stato notevole e ha richiesto un importante impegno, oltre che dei Sindaci, anche degli ex segretari comunali e di tutte le collaboratrici e collaboratori comunali che ringraziamo per il loro contributo.

### **Il progetto:**

Il presente MM si focalizza in particolare sui punti 1. e 2. unendoli sotto un unico progetto che prevede in particolare:

- la digitalizzazione di tutta la posta cartacea in entrata archiviandola su un programma specifico;
- l'archiviazione della posta elettronica ritenuta fondamentale;
- la mappatura di tutti i processi di lavoro dei vari servizi secondo criteri qualitativi applicati nell'economia privata;
- la programmazione del programma di archiviazione elettronica utilizzando i vari processi di lavoro;
- la creazione di una piattaforma (intranet) per una facile consultazione dei processi di lavoro.

Gli obiettivi di questo progetto sono:

1. snellire e rendere più efficace ed efficiente l'amministrazione comunale, migliorando il servizio all'utenza;
2. creare condizioni di lavoro chiare e intuitive per i vari collaboratori, permettendo un facile accesso alle informazioni e ai documenti, riducendo di conseguenza tempistiche di lavoro ed errori;
3. definire standard di lavoro all'interno dei vari servizi, generando una certa uniformità nelle lettere in uscita (lettere standard uguali per tutti), utilizzo di procedure uguali per tutti (evitare disparità di trattamento tra i cittadini) e creare una "immagine aziendale" coerente e uniforme;
4. modifiche legislative e procedurali facilmente modificabili all'interno dell'amministrazione comunale permettendo l'accesso ai dati aggiornati in modo chiaro e univoco;

5. organizzare un sistema di gestione delle varie pratiche e richieste con un controllo di tutte le fasi di trattazione, permettendo al Municipio, alla segreteria comunale e ai vari Responsabili di servizio di avere costantemente sotto controllo ogni singola pratica;
6. limitare il più possibile errori e disservizi;
7. digitalizzare progressivamente l'amministrazione comunale permettendo inoltre una futura riorganizzazione e riduzione dei vari archivi cartacei comunali;
8. diminuire in modo importante l'utilizzo di carta e di conseguenza l'impatto dell'amministrazione comunale sull'ambiente.

Uno degli aspetti più complicati del progetto è stata la ricerca delle aziende che permettessero il raggiungimento degli obiettivi. Di fatto si è proceduto con la visita presso i Comuni di Locarno e di Morbio inferiore, amministrazioni che hanno già intrapreso progetti simili, per conoscere le loro esperienze positive e negative. Morbio inferiore, per esempio, ha voluto ottenere la certificazione ISO specifica per le amministrazioni comunali, Locarno si è invece concentrata nella digitalizzazione di documenti. Il sistema adottato da Morbio inferiore è certamente interessante per quanto attiene le procedure di lavoro, ma per quanto riguarda la digitalizzazione dei documenti (programma SISO) non particolarmente efficace. Locarno invece si è concentrata sull'archiviazione con il programma Archiflow integrata per alcune funzioni con GeCoTi (sistema gestionale per Comuni per controllo abitanti, gestione degli stabili, contabilità, contribuzioni, gestione delle sedute di Municipio, gestione dell'agenzia AVS, gestione dell'ufficio sociale, creditori e debitori), tralasciando la mappatura dei processi. È stato poi interpellato anche il Cantone, in particolare la Sezione Enti Locali (SEL) per verificare se vi fossero degli standard nella gestione dei processi e nell'archiviazione dei dati. Il Cantone ha allestito un manuale della qualità in collaborazione con Morbio inferiore (progetto pilota) ma non ha però fornito spunti particolari per una gestione efficace dell'amministrazione pubblica e soprattutto per la digitalizzazione della stessa.

A fronte di questa prima analisi sono state interpellate diverse aziende attive nel settore e in particolare è possibile riassumere in questo modo:

1. Digitalizzazione e archiviazione dati sono state interpellate le seguenti aziende:
  - Tectel SA: che offre un buon programma di archiviazione documentale ma che non presenta un'integrazione di gestione processi (workflow);
  - MTF Business Solutions SA: che con il suo programma Archiflow offre un buon programma di archiviazione documentale con l'integrazione di gestione dei processi (workflow).
2. Mappatura dei processi:
  - AFG & Partners: azienda specializzata nella qualità per le aziende e nell'allestimento e mappatura dei processi.

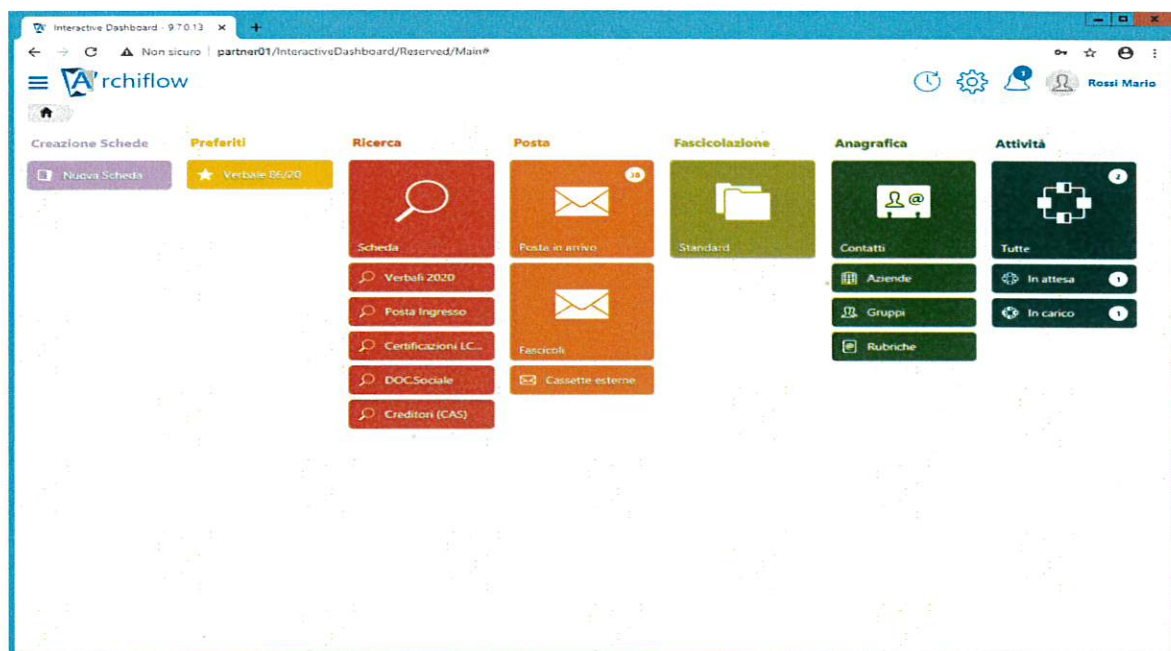
Nell'ambito delle singole deleghe i Municipi dei Comuni di Croglio, Monteggio, Ponte Tresa e Sessa in data 18 giugno 2020 ad AFG e 30 novembre 2020 a MTF avevano commissionato i mandati a:

- AFG & Partners per la mappatura dei processi fr. 31'850.00 (IVA 7.7 % esclusa);
- MTF Business Solutions SA per la gestione documentale fr. 40'697.50 (IVA 7.7 % esclusa).

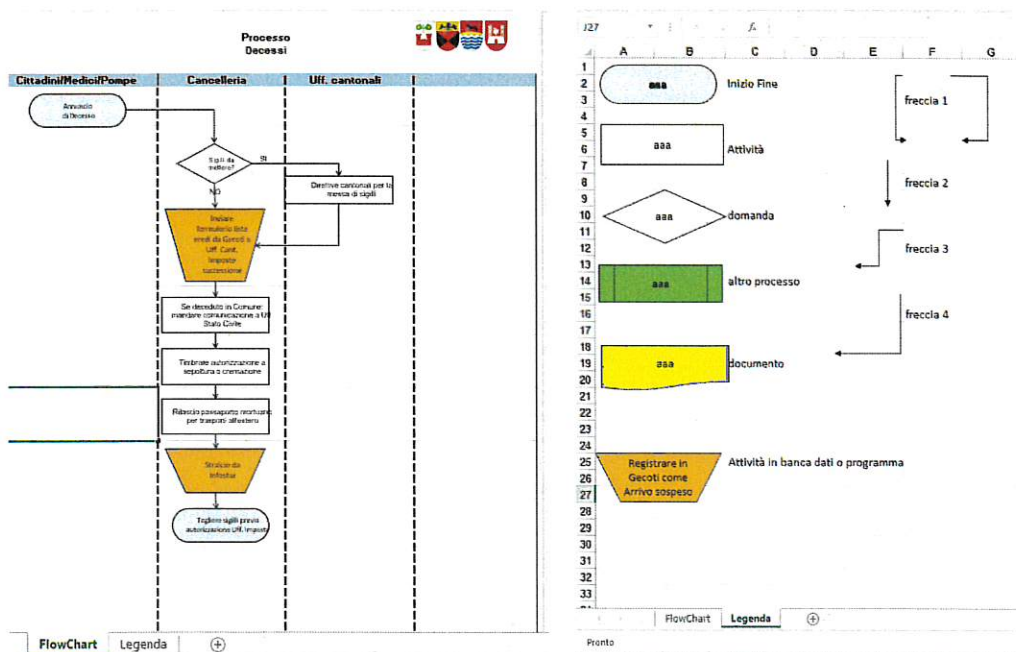
Questa prima parte di progetto prevedeva la mappatura dei vari processi dei differenti servizi, l'allestimento di una piattaforma di consultazione dei processi e l'installazione e la messa in esercizio del programma per l'archiviazione dei dati.

Si evidenzia che dal 1. gennaio 2021 la maggior parte dei documenti cartacei giunti nelle diverse cancellerie comunali fino al 18 aprile e in seguito in quella di Tresa a partire da tale data, sono archiviate sulla piattaforma Archiflow. I processi mappati sono in buona parte in utilizzo nei vari servizi comunali, anche se va evidenziato che sia ancora necessario formare e sensibilizzare i collaboratori comunali affinché tutti si affidino a questo nuovo sistema di lavoro.

Schermata Archiflow



Esempio di processo e Legenda





La seconda tappa del progetto, che si riassume con le seguenti voci di investimento:

- AFG & Partners offerta del 21 giugno 2021 per la somma di fr. 15'920.00 (IVA 7.7 % esclusa);
- MTF Business Solutions SA (Archiflow) offerta del 21 giugno 2021 per la somma di fr. 34'680.00 (IVA 7.7 % esclusa);
- CCE Centro di calcolo elettronico (GeCoTi) offerta del 26 luglio 2021 per la somma di fr. 3'600.00 (IVA 7.7 % esclusa).

Prevede di fatto la completa integrazione dei sistemi Archiflow con GeCoTi affinché il lavoro dell'amministrazione diventi più snello, preciso e automatizzato.

Nel concreto, beneficiando dell'ulteriore aggiornamento dei processi secondo l'esperienza rilevata in questi primi mesi di attività del Comune, il programma Archiflow verrà programmato con i processi di lavoro mappati da AFG & Partners e coordinati con il sistema gestionale GeCoTi.

A titolo esemplificativo si indicano un paio di situazioni tipo e come verranno gestite al completamento del progetto:

- una richiesta di un cittadino all'amministrazione comunale effettuata per posta cartacea verrà subito digitalizzata e inserita nel sistema Archiflow. Il documento verrà anche trasmesso automaticamente a GeCoTi affinché l'accesso al documento sia di facile consultazione anche dal gestionale e di conseguenza la sua elaborazione, il tutto con un'unica scansione. La richiesta seguirà il suo iter tra servizi, come da processi, ma con un controllo puntuale del programma sul reale svolgimento e sul rispetto delle tempistiche predefinite. Qualora un collaboratore non resolvesse la richiesta a lui assegnata il suo responsabile riceverà una notifica alla scadenza del termine;
- una decisione del Municipio adottata con RM verrà assegnata dalla segretaria comunale a un servizio per evasione. Anche in questo caso l'esecuzione come il rispetto delle tempistiche prestabilite saranno tenute sotto controllo dal programma.

Settimanalmente vi sarà la possibilità per i Responsabili di servizio, per la segretaria comunale e per il Municipio di ottenere delle liste delle pratiche sospese affinché l'efficacia dell'amministrazione comunale sia migliorata e il servizio alla cittadinanza di qualità.

Nel costo dell'investimento è prevista la formazione di una risorsa interna all'amministrazione quale "Gestore dei processi". Questa figura avrà il compito di gestire la seconda fase del progetto, di essere la prima interfaccia per i vari servizi in caso di problematiche sui processi di lavoro e con il programma di archiviazione. Va ricordato che in particolare il sistema di gestione dei processi andrà regolarmente monitorato e migliorato, proprio in ragione dell'evoluzione dell'amministrazione e delle esigenze dei cittadini, dell'eventuale creazione di nuovi servizi, delle modifiche legislative e procedurali e a seguito degli spunti dei collaboratori comunali. Un costo di gestione e aggiornamento interno è di fatti già compreso nel computo del costo dell'amministrazione comunale, i costi esterni sono indicati in seguito.

### **Costi di gestione:**

I costi di gestione del progetto possono essere riassunti come segue:

- Costi interni: Gestore processi per percentuale lavorativa massima del 10% per importo annuo di CHF 8'000.-

- Costi esterni: MTF Business & Solutions SA fr. 6'478.15, AFG & Partners fr. 300.00

### **Richiesta di credito:**

Va sottolineato che il Municipio avrebbe la delega per deliberare senza passare dal Consiglio comunale. Infatti la RALOC, all'art. 5a "Deleghe di competenze dal Legislativo al Municipio - Nuove spese non iscritte nel preventivo" definisce in massimo CHF 60'000.- la competenze attribuite al Municipio.

In ragione del fatto che in precedenza gli ex Comuni di Croglio, Monteggio, Ponte Tresa e Sessa già avevano deliberato la somma di CHF 72'547.50, che sommata alla seconda tappa totalizza CHF 128'147.50 il Municipio ha deciso di chiedere comunque la ratifica del Consiglio comunale.

Con decreto Legislativo il Gran Consiglio in data 15 ottobre 2019 ha inoltre riconosciuto la somma di 1.7 milioni di franchi per aiuti alla riorganizzazione amministrativa e/o agli investimenti di sviluppo. Il progetto approntato rientra nei parametri descritti nel decreto e pertanto interamente finanziato da tale contributo.

Per le ragioni fin qui indicate e considerata l'importanza di completare il progetto fin qui elaborato, il Municipio di Tresa, restando volentieri a vostra disposizione qualora vi occorressero ulteriori informazioni, invita l'onorando Consiglio Comunale a voler

### **RISOLVERE**

- a) è approvato il completamento del progetto di gestione documentale, mappatura processi, coordinamento e connessione con il sistema GeCoTi presentato dal Municipio per la somma totale di CHF 126'747.50 di cui fr. 72'547.50 già deliberati e pagati dalle precedenti amministrazioni di Croglio, Monteggio, Ponte Tresa e Sessa;
- b) il credito ha una validità di tre anni dalla crescita in giudicato della decisione;
- c) l'importo è iscritto al conto investimenti.

Per il Municipio di Tresa

Il Sindaco



Piero Marchesi



La Vice Segretaria



Simona Scarmignan

Approvato con risoluzione municipale no. 326/2021 del 26.07.2021

| Gestione | Opere pubbliche | Petizioni |
|----------|-----------------|-----------|
| •        |                 |           |