

COMUNE DI PISA  
CONSIGLIO COMUNALE  
GRUPPO CONSILIARE MOVIMENTO 5 STELLE

Pisa, 27 luglio 2014

Al Sindaco di Pisa  
Al Presidente del Consiglio Comunale

I N T E R P E L L A N Z A

Oggetto: **ANAGRAFE: EFFICIENZA ORGANIZZATIVA DELLO SPORTELLO AL PUBBLICO E RECLAMI.**

La sottoscritta Elisabetta Zuccaro, Consigliera comunale eletta nelle liste del M5S, in relazione a quanto riportato in oggetto:

Visto che il servizio di anagrafe del Comune svolge attività che toccano esigenze diffuse dei cittadini;

Considerato che il servizio al pubblico deve ispirarsi a criteri di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa;

Tenuto conto che le informazioni preliminari o di filtro nel quadro complesso dei flussi informativi esistenti nell'interazione con il cittadino possono facilitare il cittadino a ridurre i tempi di attesa e a svolgere le operazioni richieste in un'unica istanza;

Preso atto che i dipendenti che svolgono servizio al pubblico devono avere un cartellino di riconoscimento e sono tenuti a un comportamento funzionale a tale attività;

Visto che i supporti informatici (tabellone e software per la gestione delle code) costituiscono strumenti essenziali di razionalizzazione e ottimizzazione dei tempi di attesa;

Considerato che un efficace sistema di raccolta ed elaborazione dei reclami rappresenta uno strumento importante di miglioramento del servizio;

Tenuto conto che in base alla legislazione sulla semplificazione amministrativa, "semplificare" significa anche saper trovare modi diversi, più semplici, rapidi ed economici per rispondere agli adempimenti normativi rispetto alle prassi tradizionali;

Considerato l'articolo 23, della l. n. 69 del 2009 che prevede la "Diffusione delle buone prassi nelle pubbliche amministrazioni e tempi per l'adozione dei provvedimenti o per l'erogazione dei servizi al pubblico", afferma al comma 3 che "L'elaborazione e la diffusione delle buone prassi sono considerate ai fini della valutazione dei dirigenti e del personale";

Preso atto che presso lo sportello Anagrafe del Comune di Pisa non è raro assistere a episodi di contestazione della qualità del servizio da parte dell'utenza, a causa di malfunzionamenti del sistema informatico di gestione delle code, della disponibilità limitata di personale dedicato al front office, della mancanza di informazioni di filtro e

orientamento al cittadino che si presenta agli sportelli, dei conseguenti lunghi tempi di attesa e della mancanza di un sistema efficace di raccolta ed elaborazione dei reclami;

chiede al Sindaco e all'Assessore competente

di conoscere se:

- il software e l'hardware impiegati per la gestione delle code presso lo sportello anagrafe siano soggetti a malfunzionamenti periodici, se siano aggiornati ai sistemi più recenti presenti sul mercato e se sia previsto un adeguato e tempestivo sistema di manutenzione;

- l'entità di personale dedicato al front office, in particolar modo nel periodo estivo , sia adeguata e risponda a criteri oggettivi di efficacia secondo indici che mettano in relazione il numero di dipendenti assegnati al servizio di sportello, l'utenza media giornaliera e i tempi di attesa media per tipologia di istanza;

- il personale risponda a un codice deontologico/carta dei servizi nei rapporti diretti con i cittadini;

- il personale, a tutti i livelli di responsabilità, con particolare riferimento ai ruoli dirigenziali, sia valutato secondo criteri di efficacia ed efficienza nel proprio contributo alla qualità del servizio;

- siano applicati strumenti oggettivi di controllo e valutazione della qualità del servizio.

ELISABETTA ZUCCARO  
Consigliera comunale MoVimento 5 Stelle