



COMUNE DI PISA

COMUNE DI PISA  
PIANO STRUTTURALE  
b4. Indagine sui tempi.  
23 dicembre 1997

*Scarf*

# Piano Strutturale

REGIONE TOSCANA  
VISTI NELLA CONFERENZA DEI SERVIZI

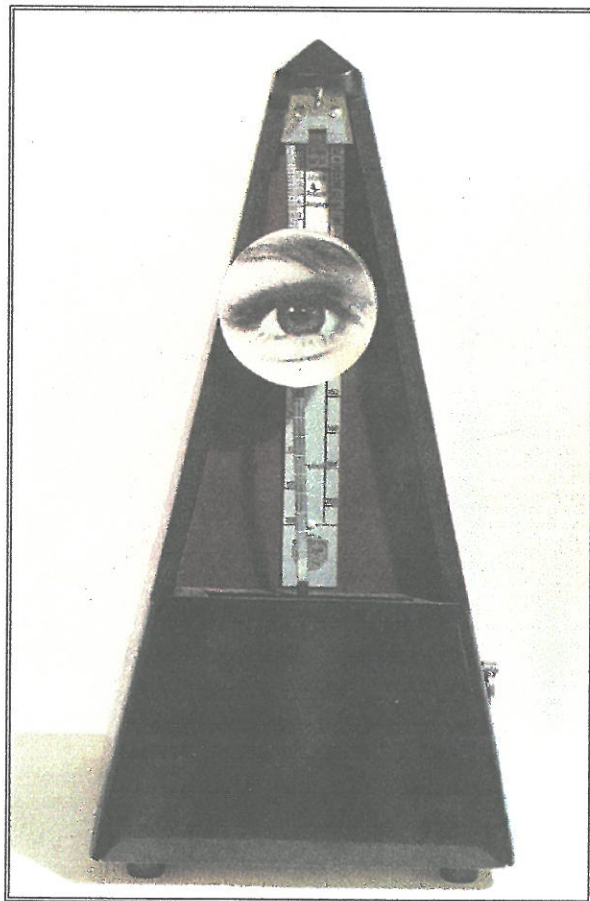
DEL 23 DIC. 1997

## INDAGINE SUI TEMPI

Il Responsabile Regionale del Procedimento

*H. Bon*

Relazione tematica per la ricognizione delle attività svolte  
al fine del riequilibrio e della riorganizzazione dei tempi,  
degli orari e delle necessità di mobilità.



a cura di:  
SIMURG  
Nadia Caselgrandi

settembre 1997

## GRUPPO OPERATIVO

### *Coordinatore*

Riccardo Ciuti

### *Aspetti urbanistici*

Roberto Agostini, Gino Batini, Francesco Biondi, Cristiana Cristiani, Riccardo Davini, Alessandra Giuntini, Adalgisa Rubino, Adriana Sgolastra, Valeria Timpanidis

### *Aspetti geologici*

Lorenza Bianchi, Ilaria Nardi, Francesco Paolo Nicoletti

### *Cartografia digitale*

Francesco Biondi, Marina Bonfanti, Ilaria Nardi, Francesco Paolo Nicoletti, Paolo Sbrana

## CONSULENTI

### *Coordinamento e relazione generale*

Veziò De Lucia

### *Normativa*

Luigi Scano

### *Aspetti ambientali*

Dario Franchini, Orsola Bolognani, Cristina Pinazzi Daniele Verdesca (Ambiente Italia s.r.l.)

### *Fattibilità economica*

Vincenzo Bentivegna

### *Geologia, idraulica, idrogeologia*

Andrea Merla, coll. Marcello Ghigliotti

### *Analisi demografiche*

Marco Bottai, coll. Valeria Milani, coll. Moreno Toigo

### *Mobilità*

Massimo Ferrini (T.A.G.E.S. s.r.l.)

### *Contributi*

Francesco Martinelli, Mario Pasqualetti, Carlo Alberto Tomei, Maria Nicla Tragni

in copertina: Man Ray, *Motivo perpetuo* (1970), dall'originale del 1920 *Indestructible object*

Comune di Pisa

COMUNE DI PISA  
PIANO STRUTTURALE  
b4.5. Indagine sull'utenza.  
Pagine 38, 23 dicembre 1997

Simurg

*Ricerche economiche, sociali e ambientali*

Indagine sui tempi e gli orari

*R. Cusi*

REGIONE TOSCANA  
VISTI NELLA CONFERENZA DEI SERVIZI  
DEL 23 DIC. 1997

Il Responsabile Regionale del Procedimento

*R. Banni*

## INDAGINE SULL'UTENZA

- Famiglie (sondaggio)
- Categorie professionali (interviste)

---

## INDAGINE SULL'UTENZA FAMILIARE

---

### • Premessa

Perché sia possibile riorganizzare gli orari degli uffici comunali, in particolare di quelli aperti al pubblico, in modo da "armonizzare l'esplicazione dei servizi alle esigenze complessive e generali degli utenti" (art. 36 Legge 142/90) è indispensabile capire quali siano le abitudini e le esigenze delle diverse categorie di cittadini.

Il raggiungimento di questo obiettivo richiederebbe, come è evidente, uno studio approfondito del "tempo sociale" nella sua globalità e nelle molteplici dimensioni in cui esso si articola: tempo di lavoro, tempo di cura, etc.

L'esistenza di vincoli di vario genere e la notevole complessità della questione hanno reso possibile il solo svolgimento di un'indagine più limitata e mirata al raggiungimento di specifici e parziali obiettivi conoscitivi.

Nell'ambito di questa indagine abbiamo diviso l'utenza in due grandi categorie: le famiglie e l'utenza professionale.

L'indagine sulle *famiglie* è stata condotta attraverso brevi interviste telefoniche della durata media di 7 minuti l'una.

La scelta degli intervistati è stata fatta utilizzando una procedura di campionamento casuale, stratificato per area. Non potendo di disporre di dati distinti per quartiere e ritenendo comunque che le esigenze dei nuclei familiari variassero anche in relazione alla maggiore o minore distanza del luogo di residenza dagli uffici comunali abbiamo pensato di aggregare le diverse circoscrizioni in due principali aree di interesse: il centro e la prima periferia (circoscrizioni 4,5,6) e la periferia esterna (circoscrizioni 1,2,3). In ognuna delle aree così individuate sono stati estratti 200 nuclei familiari. La scelta della famiglia come unità di rilevazione è stata fatta supponendo che, all'interno del nucleo, certe difficoltà ad usufruire di un servizio possano essere, se non del tutto eliminate, almeno attenuate dalla differente partecipazione alla vita lavorativa dei singoli membri e da una prevedibile ripartizione dei compiti. E' plausibile ritenere che chi vive solo abbia molte più difficoltà a conciliare attività lavorative e burocratiche rispetto a chi ha una famiglia "di sostegno". La necessità di reperire informazioni nel minor tempo possibile ci ha indotto ad intervistare indifferentemente uno dei componenti della famiglia (maggioresni) chiedendogli di rispondere considerando le esigenze di tutto il proprio nucleo familiare.

L'indagine sull'*utenza professionale* è stata invece effettuata attraverso interviste aperte ai rappresentanti delle varie categorie professionali (architetti, geometri, ragionieri, commercialisti, etc.), nel corso delle quali si è cercato di raccogliere alcune informazioni sui servizi comunali più utilizzati, sui problemi più avvertiti e su eventuali proposte per il miglioramento degli orari di apertura e dei servizi offerti.

Si è pensato infine di realizzare interviste aperte anche ai rappresentanti delle principali organizzazioni sindacali (CGIL, CGIL Sindacato Pensionati, CISL, UIL,) nell'ipotesi che questo potesse consentire l'acquisizione di un punto di vista generale sulla questione e quindi di integrare e completare le informazioni raccolte nelle altre fasi dell'indagine.

## INDAGINE SULLE FAMIGLIE (SONDAGGIO TELEFONICO)

- **Domande proposte nell'intervista telefonica**

### *Presentazione dell'indagine*

"Buongiorno/Buonasera, telefono per conto del Comune di Pisa. Stiamo effettuando una ricerca sulle preferenze dei cittadini riguardo gli orari di apertura e chiusura degli uffici comunali. A tale proposito Le volevo fare alcune brevi domande. Se mi aiuta sarò velocissimo. "

(in caso di rifiuto)

"Mi dispiace, in questo modo perde l'occasione di fare valere la sua opinione"

### *Domande*

1. "Ci sono persone, nella sua famiglia, che si recano agli uffici comunali anche per conto degli altri familiari? "

Risposta "SI"	Risposta "NO"
Ruolo familiare della persona incaricata Occupazione Tempi di lavoro Motivo della delega	Motivo dell'assenza di delega

1. Quante volte negli ultimi tre mesi vi siete recati agli uffici comunali?
2. Per che tipo di servizi normalmente vi recate agli uffici comunali?
3. Siete soddisfatti degli attuali orari di apertura e chiusura degli uffici comunali?
4. Quali cambiamenti potrebbero in ogni caso essere introdotti per migliorare gli attuali orari?
5. Se gli uffici comunali fossero aperti tutta la settimana, in quale giorno avreste maggiori difficoltà?
6. Perché?
7. Se gli uffici fossero aperti dalle 7 alle 19, in quale fascia oraria avreste maggiori difficoltà?
8. Perché?

- **Raccolta dei dati: utilizzo di questionari computerizzati**

Per la registrazione immediata delle informazioni abbiamo utilizzato, durante le interviste telefoniche, un questionario computerizzato.

La struttura ad albero, tipica di tali questionari, è molto utile quando si tratta di rappresentare dati organizzati in modo gerarchico, quando cioè esiste un preciso rapporto di dipendenza tra una domanda e quella successiva.

L'utilizzo di questa procedura consente inoltre di disporre di informazioni già assemblate in un data base e quindi immediatamente utilizzabili per le elaborazioni successive.

- **Rappresentatività**

Per verificare la rappresentatività del campione, abbiamo confrontato le proporzioni dei diversi gruppi (maschi, femmine, bambini, adulti e anziani) con i dati dell'ultimo Censimento, ritenendo che il sesso e l'età di chi rispondeva alle nostre domande potessero influenzare le risposte. Dal confronto non sono emerse differenze significative (tab.1, 2).

Tab.1: Struttura per sesso. Confronto tra i dati campionari e censuari

Sesso	% nel campione	% dati censuari
Maschi	47.2	47.5
Femmine	52.8	52.5
Totale	100.0	100.0

Tab.2: Struttura per età. Confronto tra dati campionari e censuari

Classe di età	% nel campione	% dati censuari
Meno di 5	3.2	3.4
5-9	3.3	3.5
10-14	4.5	4.4
15-24	13.3	13.9
25-34	12.7	15.1
35-44	12.1	13.6
45-54	16.4	13.8
55-64	14.8	12.8
65-74	13.6	11.0
75 +	6.1	8.5
Totale	100.0	100.0

Questo ci assicura una casualità del campionamento e ci garantisce la possibilità di estendere i risultati alla popolazione dell'intero Comune.

La verifica di rappresentatività non può riguardare tutte le variabili che si vorranno prendere in considerazione, ma la casualità del campione ci tutela dal rischio di errori sistematici rispetto alle altre caratteristiche eventualmente esaminate.

Si può escludere, in tal modo, che ci sia una sovrarappresentazione di *gruppi particolari* (casalinghe, anziani, disoccupati, etc.). Ogni *gruppo* presente nel nostro campione è dunque presente, più o meno nella stessa proporzione, nella popolazione del Comune. La rappresentatività di questi *gruppi* va derivata dalla rappresentatività delle caratteristiche demografiche che gli sono proprie (sesso, età).

Inoltre, non sempre è possibile verificare la congrua presenza di ogni singolo gruppo. Non è possibile, ad esempio, verificare che le famiglie con figli piccoli siano adeguatamente rappresentate, perché mancano i dati censuari ISTAT di riferimento. Tuttavia possiamo escludere una eventuale distorsione, considerando che la proporzione di bambini piccoli (di fatto inseriti in nuclei familiari) presenti nel nostro campione è pressoché uguale a quella della popolazione.

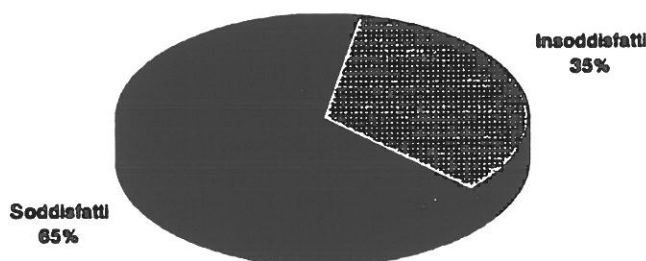
- **Errore sulle stime**

L'errore massimo di campionamento previsto è del 5%.

- **Analisi del grado di soddisfazione**

La maggioranza delle famiglie del Comune (65,3%) è risultata essere soddisfatta dell'attuale orario di servizio degli uffici comunali. Il fatto comunque che esista una percentuale assai elevata (34,4%) di insoddisfatti è un dato che, a nostro avviso, non deve essere trascurato (domanda 3) (graf.1).

Graf.1: Grado di soddisfazione espresso dalle famiglie intervistate



Il 20% dei nuclei (75 su 374) dichiara invece di avere difficoltà a fruire dei servizi comunali nelle fasce orarie attualmente in vigore. Le soluzioni alternative proposte dagli utenti che rientrano in questo gruppo non sono tuttavia così distanti da quelle dell'intero campione soprattutto per quello che riguarda la richiesta dell'apertura pomeridiana. Si rileva invece una minore variabilità ed una percentuale più elevata di coloro che preferirebbero l'apertura serale o l'orario continuato (domanda 7).

Non sono state rilevate variazioni significative del grado di soddisfazione al variare dell'ampiezza della famiglia ( $t_{369} (0.05) > 0.05$ ). Il numero di componenti avrebbe potuto rappresentare un elemento di flessibilità in grado di rendere più agevole la fruizione del servizio e quindi di incrementare il livello di soddisfazione.

Anche la distanza tra il luogo di residenza del nucleo familiare e il Comune non sembra incidere sul livello di soddisfazione ( $t_{370} (0.05) > 0.05$ ). Ciò può facilmente essere spiegato attraverso la presenza di servizi circoscrizionali, certamente più agevoli per chi abita lontano dalle zone centrali.

La presenza all'interno di ogni nucleo di una persona delegata a svolgere le pratiche presso gli uffici comunali sembrerebbe ridurre, anche se in proporzioni minime, il grado di soddisfazione. Infatti, nelle famiglie in cui esiste una persona preposta allo svolgimento di questo tipo di compiti la proporzione di soddisfatti è del 61%, mentre in quelle ad organizzazione flessibile (52.2%), in cui cioè o "si decide di volta in volta" (33%) o "ci vanno i diretti interessati" (42.3%) la percentuale sale al 69% (tab.3).

Tab.3: Relazione tra presenza di un delegato e grado di soddisfazione

Nuclei	Non delegano	Delegano	Totale
Soddisfatti	134	109	243
Insoddisfatti	59	69	128
Totale	194	178	372

Inoltre, il 57% delle persone delegate appartiene alla categoria dei pensionati o delle casalinghe, categorie quindi che hanno maggiore possibilità di gestire il proprio tempo.

- **Analisi del grado di disagio**

Dai dati risultanti dalle domande sul grado di disagio emerge un'elevata percentuale (51%) di nuclei che dichiara di non avere alcuna difficoltà in relazione al giorno di apertura degli uffici comunali (domanda 5) (tab.4).

Tab.4: Numero dei giorni di disagio indicati

Giorni di disagio	Nuclei	%
Nessuno	190	51.1
1	107	28.8
2	36	9.7
3	3	0.8
4	5	1.3
5	17	4.6
6	14	3.8
Totale	372	100.0

Molto più contenuta è la percentuale di nuclei che non hanno difficoltà in nessuna fascia oraria (16%) (domanda 7) (tab.5).

Tab.5: Numero delle fasce orarie di disagio indicate



Fasce orarie di disagio	Nuclei	%
Nessuna	61	16.4
1	136	36.6
2	82	22.0
3	51	13.7
4	26	7.0
5	15	4.0
6	1	0.3
Totale	372	100.0

. Se si analizzano in maniera più dettagliata gli orari nei quali l'utenza (che ha espresso una preferenza) sembra incontrare maggiori difficoltà emerge, inaspettatamente, che la maggior parte (59%) dei problemi sollevati si concentra nelle ore della mattinata (7.00-13.00) (tab.6).

Tab.6: Fasce orarie di disagio indicate

Fasce orarie di disagio	Preferenze	%
7-9	135	19.3
9-11	101	14.4
11-13	142	20.3
13-15	101	14.4
15-17	65	9.3
17-19	94	13.4
Nessuna difficoltà	61	8.7
Totale	699	100.0

L'esistenza dello scarto tra il dato relativo alle difficoltà nei diversi giorni e quello relativo alle diverse fasce orarie potrebbe essere espressione del funzionamento, all'interno della famiglia, di un modello di organizzazione temporale cadenzato, in larga misura, su base giornaliera (organizzazione degli orari all'interno di una stessa giornata) più che su base settimanale.

Circa il 90% dei nuclei ha individuato inoltre al massimo due giorni di difficoltà. Si può ritenere che si tratti di famiglie che hanno comunque la possibilità di usufruire dei servizi comunali nei giorni rimanenti; il restante 10% incontra invece difficoltà nella fruizione dei servizi comunali almeno 3 giorni su 6.

Per quanto riguarda il sabato è interessante evidenziare come il numero di famiglie che ha a disposizione soltanto questo giorno per recarsi presso gli uffici comunali sia risultato essere molto ridotto: 16 su 372.

Ciò significa che un'eventuale chiusura delle strutture comunali non andrebbe  
 ➔ contro le esigenze delle maggior parte dell'utenza.

E' plausibile tuttavia ritenere che coloro che invece hanno espresso l'esigenza di apertura in questo giorno della settimana appartengano a categorie (dipendenti di aziende private che hanno l'orario spezzato, pendolari, ecc.) per le quali il sabato rappresenta l'unica possibilità di fruire dei servizi comunali senza dover far ricorso

a permessi di uscita straordinaria dal lavoro e che pertanto, pur rappresentando una minoranza, devono essere particolarmente tutelate.

Un'alternativa potrebbe forse consistere nell'adozione dell'orario continuato o nell'apertura al pubblico nel primo pomeriggio, in modo tale da sfruttare la pausa pranzo di questi lavoratori. Un'altra potrebbe essere rappresentata dall'apertura il sabato dei soli uffici circoscrizionali.

- **Analisi del tipo di servizio utilizzato**

La richiesta di certificati rappresenta la motivazione per la quale l'85% dei nuclei intervistati dichiara di ricorrere più frequentemente ai servizi comunali.

Da ciò si può facilmente dedurre l'elevato afflusso di utenza presso gli uffici dei Servizi Demografici e quindi la necessità di coinvolgere *prioritariamente* le unità operative interne al servizio in un'ipotesi di riorganizzazione sperimentale degli orari di apertura al pubblico.

- **Proposte**

Per cercare di comprendere quali fossero le esigenze dell'utenza in materia di orario, è stato chiesto ad ogni intervistato di esprimere un'idea circa i cambiamenti che potrebbero essere introdotti per migliorare il sistema attualmente in vigore.

E' necessario sottolineare che la domanda è stata formulata in modo aperto; l'intervistato ha cioè risposto spontaneamente, senza l'ausilio di nessuna tipologia all'interno della quale selezionare l'opzione desiderata. Questa precisazione di natura più strettamente metodologica è importante perché produce delle implicazioni sul piano dell'analisi dei risultati. Il fatto ad esempio che si siano registrate basse percentuali di preferenze per l'apertura anticipata al mattino non significa necessariamente che questo tipologia non sia gradita all'utenza ma soltanto che essa non rappresenta un bisogno immediato.

Passando, dopo questa breve premessa, all'analisi delle risposte il dato più evidente che emerge è quello relativo alla proposta di un'apertura pomeridiana, sulla quale si concentrano il 55.5% delle preferenze espresse, seguita dalla richiesta di un orario continuato (18.7%) (tab.7).

Tab.7: Cambiamenti proposti dalle famiglie intervistate

Cambiamenti proposti	Preferenze	%
Apertura anticipata	11	2.7
Apertura pomeridiana	226	55.5
Apertura serale	7	1.7
Orario continuato	76	18.7
Uniformazione orari	5	1.2
Nessuna preferenza	82	20.1
<b>Totale</b>	<b>407</b>	<b>100.0</b>

Le preferenze espresse in relazione alle proposte di un'apertura anticipata al mattino o nelle fasce orarie della sera si attestano invece su valori molto più bassi: 2.7% e 1.7% rispettivamente.

Un'altra informazione molto interessante che si ricava dai risultati delle interviste è quella relativa alla pressoché irrilevante percentuale di proposte di omogeneizzazione degli orari dei diversi uffici. Soltanto 5 nuclei familiari sui 372 intervistati hanno espresso questa esigenza.

Da notare, infine, l'elevata percentuale di nuclei familiari (22.%) che dichiara di non avere alcuna preferenza (20.1% delle preferenze espresse) riguardo ai possibili cambiamenti nella struttura degli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali.

Comune di Pisa

Simurg

*Ricerche economiche, sociali e ambientali*

Indagine sui tempi e gli orari

**INDAGINE SULL'UTENZA**

**Appendice Statistica**

---

*Gennaio 1996*

*Tabella 1: Risultati del sondaggio*

Interviste valide	372
Rifiuti	28
Totale	400

*Tabella 2: Distribuzione dei rifiuti ricevuti, distinti per motivo.*

Disinteresse	12
Diffidenza	6
Mancanza di tempo	6
Malattia	4
Totale complessivo	28

*Tabella 3: Quante volte negli ultimi tre mesi vi siete recati agli uffici comunali?*

Mai	113	30.4%
Da 1 a 3 volte	171	46.0%
piu' di 3 volte	87	23.4%
Mancata risposta	1	0.3%
Totale complessivo	372	100.0%

*Tabella 4: Siete soddisfatti degli attuali orari di apertura e chiusura degli uffici comunali?*

Insoddisfatti	128	34.4%
Soddisfatti	243	65.3%
Mancata risposta	1	0.3%
Totale complessivo	372	100.0%

*Tabella 5: Per che tipo di servizi normalmente vi recate agli uffici comunali?*

Obblighi	18	3.6%
Informazioni	14	2.8%
Certificati	318	63.7%
Documenti	125	25.1%
Altro	18	3.6%
Mancata risposta	6	1.2%
Totale complessivo	499	100.0%

**Tabella 6: Se gli uffici comunali fossero aperti tutta la settimana, in quale giorno avreste maggiori difficoltà a recarvi agli uffici comunali?**

Lunedì	62	10.9%
Martedì	47	8.3%
Mercoledì	49	8.6%
Giovedì	38	6.7%
Venerdì	43	7.6%
Sabato	87	15.3%
Domenica	51	9.0%
Nessuna difficoltà	190	33.5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>567</b>	<b>100.0%</b>

**Tabella 7: Per quali motivi avrebbe difficoltà a recarsi agli uffici comunali in questi giorni?**

Lavoro	62	16.4%
Famiglia	32	8.5%
Riposo	40	10.6%
Non sa	3	0.8%
Altro	52	13.8%
Nessuna spiegazione	188	49.9%
<b>Totale complessivo</b>	<b>377</b>	<b>100.0%</b>

**Tabella 8: Difficoltà di cittadini nell'utilizzo di servizi comunali nelle diverse fasce orarie, distinte per motivo. (Per quali motivi avrebbe difficoltà a recarsi agli uffici comunali in questi giorni?)**

Lavoro	102	26.6%
Famiglia	111	29.0%
Riposo	8	2.1%
Non sa	2	0.5%
Altro	98	25.6%
Nessuna spiegazione	62	16.2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>383</b>	<b>100.0%</b>

**Tabella 9: Per quale ragione non c'è nessuna persona delegata?**

Ci vanno i diretti interess	82	42.3%
Decidiamo volta per volt	64	33.0%
Dipende dal tipo di pratic	4	2.1%
Non so	5	2.6%
Altro	39	20.1%
<b>Totale complessivo</b>	<b>194</b>	<b>100.0%</b>

*Tabella 10: Quale e' l'occupazione del delegato?*

Studente	6	3.2%
Pensionato	68	36.6%
Casalinga	26	14.0%
Altra Occupazione	80	43.0%
Disoccupato	6	3.2%
Totale complessivo	186	100.0%

*Tabella 11: La persona delegata quando e' impegnata?*

Mattina	42	22.6%
Pomeriggio	5	2.7%
Part-Time	8	4.3%
Tutto il giorno	47	25.3%
Altro	84	45.2%
Totale complessivo	186	100.0%

*Tabella 12: Per quali ragioni viene delegata?*

Ha piu' tempo	112	60.2%
Lavora piu' vicino	7	3.8%
Ci va per motivi di lavoro	9	4.8%
Ha le capacita'	28	15.1%
Altro	30	16.1%
Totale complessivo	186	100.0%

---

## INTERVISTE AI RAPPRESENTANTI DELLE CATEGORIE PROFESSIONALI

---

La riorganizzazione degli orari degli uffici comunali, in particolare di quelli aperti al pubblico, dovrebbe tendere naturalmente a fornire migliori servizi non solo alla cittadinanza ma anche agli utenti professionali. Perché ciò sia possibile è indispensabile capire le abitudini e le esigenze degli stessi in relazione ai diversi servizi comunali utilizzati.

A questo scopo abbiamo svolto una serie di interviste "aperte", sulla base di una traccia standard, ai rappresentanti di alcune categorie professionali, in qualità di "testimoni privilegiati". Sono state intervistate dodici persone in rappresentanza delle seguenti categorie:

- Agronomi
- Architetti
- Avvocati
- Commercialisti
- Geometri
- Ingegneri
- Medici
- Periti industriali
- Ragionieri
- Unione Industriali
- Confederazione Nazionale Artigiani
- Associazione Commercianti

Nel loro insieme queste categorie rappresentano un'utenza professionale stimata nell'ordine di oltre ottomila unità.

Pur nella eterogeneità dei servizi comunali richiesti e nella diversa frequenza nell'utilizzo di tali servizi, le interviste ai testimoni privilegiati consentono di tracciare un quadro dei problemi, delle esigenze e delle aspettative dell'utenza che ricorre ai servizi comunali per motivi di lavoro.

In generale, gli intervistati hanno mostrato disponibilità a rispondere e interesse verso l'iniziativa del Comune.

L'impostazione data all'intervista aveva come fine quello di dare risalto ai seguenti punti:

- I settori ed i servizi comunali maggiormente utilizzati
- Problematiche relative al rapporto tra gli operatori comunali e l'utenza (con particolare riferimento alle prestazioni erogate, informazioni date, accoglienza ed accesso)
- Frequenza di utilizzo dei servizi comunali
- Suggerimenti su eventuali modifiche da apportare all'attuale orario di apertura al pubblico
- Nuovi metodi per rendere più facilmente fruibili i servizi comunali
- Eventuali uffici pubblici collegati con i servizi comunali



Per valutare in maniera più esaustiva le esigenze dell'utenza non professionale abbiamo ritenuto opportuno, oltre che effettuare un sondaggio telefonico rivolto alle famiglie pisane, sentire l'opinione di alcuni "testimoni privilegiati".

A questo scopo sono state svolte una serie di interviste aperte ai rappresentanti di alcune associazioni sindacali. Le interviste sono state rivolte a persone in grado di tracciare un quadro preciso delle esigenze e dei problemi dei loro iscritti.

Sono stati sentiti i rappresentanti delle seguenti categorie:

- C.G.I.L.
- C.I.S.L.
- U.I.L.
- Sindacato Pensionati (C.G.I.L.)

Anche in questo caso, come per i rappresentanti delle categorie professionali, gli intervistati hanno mostrato disponibilità nel collaborare e vivo interesse nei confronti dell'iniziativa.

La traccia standard dell'intervista tendeva ad evidenziare i seguenti punti:

- 1) i settori ed i servizi comunali maggiormente utilizzati
- 2) problematiche relative al rapporto tra gli operatori comunali e l'utenza
- 3) frequenza con la quale gli iscritti utilizzano i servizi comunali
- 4) suggerimenti e modifiche da apportare all'attuale orario di apertura al pubblico
- 5) eventuali soluzioni per rendere più fruibili i servizi comunali

## SCHEDA INTERPRETATIVA COLLEGIO DEI GEOMETRI

(Intervista con: Geom. DONATI, Segretario del Collegio)

### Problemi generali

Durante l'intervista il geom. Donati ha messo in evidenza i miglioramenti che ci sono stati nel corso degli ultimi due anni. Infatti mentre prima era quasi impossibile verificare il percorso delle pratiche, adesso ogni pratica porta un numero di riferimento per rendere più facile la sua individuazione. Non è più necessario che il professionista porti le pratiche da uno sportello all'altro ma è la pratica che, all'interno del Comune, segue il proprio iter.

Il geometra ha anche sottolineato come negli ultimi anni si stia assistendo ad una graduale informatizzazione degli uffici.

Per quanto riguarda le informazioni richieste queste sono fornite, anche telefonicamente, soprattutto dall'ufficio addetto al condono edilizio, negli altri uffici c'è invece una minore disponibilità da parte degli impiegati.

Risulta inoltre poco agevole l'accesso agli uffici comunali soprattutto per chi proviene da fuori Pisa o è costretto a muoversi con la macchina.

L'accoglienza è invece generalmente buona soprattutto quando il professionista utilizza il ricevimento su appuntamento.

*E' importante assicurare l'apertura al pubblico anche in caso di assemblee sindacali.*

### Problemi relativi agli orari

La categoria dei Geometri ricorre ai servizi comunali almeno due volte alla settimana (in modo particolare al servizio edilizia privata e pubblica) nell'orario normale di apertura al pubblico dei servizi comunali.

Il rappresentante intervistato sottolinea la necessità di allargare tale orario ad almeno un pomeriggio alla settimana (si suggerisce il giovedì dalle ore 15 alle ore 17.30 perché in tale giorno è aperto anche l'ufficio del catasto).

### Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:

- Settore Servizi interni
- Settore Finanze e tributi
- Servizio Pianificazione urbanistica
- Servizio Edilizia privata e pubblica

### Proposte della categoria

La categoria ritiene utile predisporre una distribuzione automatica dei certificati e rendere possibile un collegamento telematico almeno con la sede del Collegio.

**SCHEDA INTERPRETATIVA**  
**COLLEGIO DEI RAGIONIERI E DEI PERITI**  
**COMMERCIALI**

*(Intervista con: Rag. CORTI, Presidente del Collegio)*

### **Problemi generali**

Il Presidente del Collegio dei Ragionieri mette in evidenza che per poter portare a termine una pratica è necessario recarsi in almeno tre uffici diversi (che magari hanno anche orari diversi di apertura al pubblico).

Suggerisce quindi di uniformare gli orari dei vari uffici comunali.

Egli sottolinea anche la necessità di *creare una corsia preferenziale o riservata ai professionisti soprattutto in occasione delle scadenze istituzionali.*

Secondo il rag. Corti sarebbe inoltre necessario un rapporto continuativo tra gli operatori del Comune ed i rappresentanti delle varie categorie professionali per verificare e risolvere eventuali problematiche.

Per quanto riguarda il problema dell'accessibilità egli suggerisce di effettuare un *decentramento completo*, delegando alle sole circoscrizioni il rilascio dei certificati.

Infine, sarebbe necessario realizzare dei miglioramenti per rendere più accogliente il palazzo comunale.

### **Problemi relativi agli orari**

Il rag. Corti mette in evidenza che la categoria ricorre ai servizi del Comune almeno due volte al mese (nel periodo di primavera la frequenza diventa maggiore). Si suggerisce di effettuare l'apertura pomeridiana in almeno due giorni alla settimana (uno all'inizio e uno alla fine della settimana) con un orario che vada dalle 15 alle 17.

*La categoria normalmente non si reca in Comune il sabato.*

### **Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:**

- Servizio Contabilità generale
- Servizio Politica tributaria

### **Uffici pubblici collegati**

- Camera di Commercio
- Ufficio IVA
- Ufficio del Lavoro
- Ufficio del Registro
- Uffici finanziari

### **Proposte della categoria**

Gli appartenenti a questa categoria sono interessati ad avere uno sportello unico polifunzionale e una sola scheda per ogni pratica, in modo tale che siano chiari gli adempimenti necessari per lo svolgimento della stessa.

## SCHEDA INTERPRETATIVA ORDINE DEI DOTTORI AGRONOMI E FORESTALI

### Problemi generali

Si mettono in evidenza sia la scarsa disponibilità degli operatori del Comune nei confronti dell'utenza, sia il fatto che le informazioni fornite si rivelano a volte insufficienti.

Inoltre, la localizzazione degli uffici comunali non è delle migliori a causa delle difficoltà di parcheggio.

Risulta infine spesso difficile individuare con certezza quali sono gli uffici a cui ci si deve rivolgere per il disbrigo di una certa pratica.

### Problemi relativi agli orari

Si suggerisce di effettuare un'apertura pomeridiana nei giorni di Lunedì e Mercoledì con orario dalle 15.30 alle 17 e di aumentare i giorni di apertura al pubblico anche la mattina.

### Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente

- Servizio Urbanizzazione primaria
- Servizio Edilizia privata e pubblica
- Servizio Pianificazione urbanistica
- Settore Affari sociali e Decentramento
- Servizio Tutela ambientale.

### Uffici pubblici collegati

Gli uffici funzionalmente collegati sono:

- Archivio di Stato
- A.T.E.R
- Genio Civile
- Uffici Finanziari
- Ufficio IVA
- Ufficio del Registro

### Proposte della categoria

Gli appartenenti alla categoria evidenziano la necessità di predisporre un sistema di distribuzione automatica dei certificati, una guida ai servizi della Amministrazione Comunale e di mettere in condizioni l'utenza di disporre di informazioni tramite una rete telematica.

## SCHEDA INTERPRETATIVA ORDINE DEGLI ARCHITETTI

*(Intervista con: Arch. Alessandro Caponi, Segretario dell'Ordine)*

### Problemi generali

Il problema più sentito dalla Categoria è la mancanza di un'adeguata informazione sulle norme di interesse specifico. In effetti, precisa il Dott. Caponi, "...non è che le informazioni siano sbagliate, ma sono frammentarie e ci vengono trasmesse in modo poco chiaro".

Questo comporta che spesso alcune "pratiche", istruite secondo le specifiche dei tecnici comunali, una volta presentate alle commissioni preposte, vengono respinte perchè risultano incomplete.

Un altro problema è quello riguardante il modo attraverso cui è ripartita la competenza delle pratiche tra i diversi uffici.

Per effettuare la maggior parte degli interventi nell'edilizia privata e pubblica, gli architetti si devono infatti rivolgere a diversi tecnici comunali. Ad ogni tecnico è affidata una zona cittadina ben precisa. Secondo gli Architetti non vi è una equa distribuzione delle zone tra i vari tecnici del Comune. Vi sono infatti tecnici responsabili di zone con un'alta densità edilizia (zone centrali) e altri responsabili di zone dove la densità edilizia è molto più bassa (zona industriale di Ospedaletto). Questo comporta un rallentamento delle pratiche riguardanti le zone con densità edilizia più elevata, in quanto i responsabili di tali zone sono oberati di lavoro.

Un altro aspetto evidenziato riguarda la difficoltà di circolazione delle varie pratiche tra i vari uffici comunali e non.

Spesso accade addirittura che sono gli stessi professionisti a doverle portare da un ufficio all'altro. Per la maggior parte degli Architetti pisani questo è diventato ormai l'unico modo per rimediare alle esasperanti lentezze della Pubblica Amministrazione. "Personalmente - afferma il Dott. Caponi - ritengo sia una prassi ormai consolidata a causa della cattiva organizzazione tra vari uffici, prassi che deve in qualche modo cambiare, se non altro in quanto penso che in alcuni casi non sia neppure legale".

Per quanto riguarda l'accessibilità al Comune questa è considerata buona dai professionisti che esercitano a Pisa. Questo è dovuto anche al fatto che molti utilizzano mezzi di trasporto a due ruote.

Le cose invece cambiano radicalmente per i colleghi che esercitano la professione nei comuni limitrofi. Questi ultimi spesso fanno presente quanto sia problematico accedere alle strutture comunali per motivi di viabilità e di parcheggio.

Gli ambienti di lavoro dei dipendenti comunali sono considerati fatiscenti e ciò comporta disagi, oltre che ai dipendenti stessi anche a chi vi si reca.

### Problemi relativi agli orari

Il principale limite dell'orario dei vari uffici comunali consiste, secondo il rappresentante della Categoria, nella limitatezza del numero di ore di apertura al pubblico. Tali uffici infatti sono aperti solo due giorni alla settimana e soltanto uno di questi è riservato all'utenza professionale. "Un solo giorno dedicato a noi professionisti - afferma l'intervistato - non è assolutamente sufficiente. Gli uffici comunali che

interessano la categoria dovrebbero aprire *tutti i giorni della settimana escluso il sabato*".

Non vi sono giorni di massima affluenza in quanto non ci sono settimane o mesi in cui si concentrano scadenze particolari.

Sicuramente le ore prescelte per recarsi agli uffici sono quelle comprese tra le 8.00 e le 9.00 e tra le 12.00 e le 14.00.

#### **Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente**

- Settore Lavori pubblici
- Servizio Amministrativo (Settore Uso e assetto del territorio)
- Servizio Pianificazione urbanistica
- Servizio Edilizia privata e pubblica

#### **Uffici pubblici collegati**

- Genio civile
- U.S.L
- Bellearti
- VVFF
- Provincia

#### **Proposte della categoria**

La prima proposta riguarda la necessità di aumentare le ore di apertura al pubblico, su appuntamento e non.

Si sottolinea inoltre la necessità di organizzare in maniera più razionale la ripartizione delle zone di competenza dei tecnici del Comune.

Infine sarebbe necessario un maggiore coordinamento tra gli orari degli uffici comunali e le Bellearti (le Bellearti sono aperte un solo giorno alla settimana e questo non è assolutamente sufficiente).

**SCHEDE INTERPRETATIVE**  
**ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI**  
*(Intervista con: DOTT. Vivaldi, Presidente del Collegio)*

**Problemi generali**

Secondo il Presidente dell'Ordine il Comune svolge il proprio lavoro nei confronti della categoria in maniera efficace e precisa. Sotto l'aspetto organizzativo non vi sono problemi di alcun tipo. L'unica cosa che si potrebbe migliorare è l'informazione su alcuni aspetti dell'Ici e Iciap.

**Problemi relativi agli orari**

Durante il periodo delle denunce dell'Ici e Iciap si intensificano i rapporti tra i commercialisti e le strutture comunali. Per far fronte alle loro esigenze il Comune estende l'orario di apertura dei propri uffici anche alle ore pomeridiane. In questo modo riesce a soddisfare pienamente le necessità della categoria.

Inoltre sono gli stessi dipendenti degli uffici comunali che provvedono a comunicare telefonicamente all'Ordine dei Dottori Commercialisti gli orari di apertura pomeridiana.

"Questa iniziativa – dichiara il Dott. Vivaldi – è indice di serietà ed efficienza".

Non è stata sollevata l'esigenza di alcun cambiamento degli attuali orari.

**Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:**

- Servizio Finanze
- Servizio Politica tributaria

**Uffici pubblici collegati**

- Uffici finanziari
- Ufficio del registro
- Ufficio IVA
- Uffici Giudiziari

**Proposte della categoria**

Ci sono aspetti dell'Iciap e dell'Ici che non sono chiari, quindi occorrerebbero opuscoli informativi.

## SCHEDA INTERPRETATIVA ORDINE DEGLI INGEGNERI

(Intervista con: Ing. ACQUAVIVA, Presidente dell'Ordine)

### Problemi generali

Durante l'intervista l'Ingegnere Acquaviva si è lamentato molto per la lentezza con cui le pratiche istruite dal Comune completano l'iter.

In particolare ha individuato come problema principale il fatto che molte pratiche vengono istruite regolarmente e poi risultano formalmente incomplete solo al momento della verifica in commissione, con perdita di tempo per i professionisti.

Un altro problema sollevato riguarda la lontananza dal Comune dell'ufficio dove si ritirano le fotocopie delle piantine relative al Piano Regolatore Generale.

### Problemi relativi agli orari

In linea generale l'orario attuale è abbastanza adeguato alle esigenze della categoria.

Sarebbe tuttavia interessante allargare anche al pomeriggio l'apertura su appuntamento. La proposta è per il mercoledì pomeriggio dalle 15 alle 17 in coordinamento con l'apertura del Genio Civile.

Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:

- Servizio Pianificazione urbanistica
- Servizio Edilizia pubblica e privata

### Uffici pubblici collegati

- Genio civile
- Ufficio del catasto

### Proposte della categoria

Come soluzioni il rappresentante della categoria propone una maggiore informatizzazione degli uffici ed una "maggiore circolazione delle informazioni tra il professionista e coloro che istruiscono le pratiche.

Egli sottolinea ad esempio la necessità di essere tempestivamente informati qualora nel corso dell'espletamento della pratica sopraggiungano vizi formali che ne impediscono il normale completamento.

Si propone inoltre il decentramento degli uffici Comunali ma solo se congiunto a quello di altri uffici quali il Catasto e il Genio Civile.

Infine si ritiene indispensabile avere come referente un funzionario quale unico responsabile della pratica.



## SCHEDA INTERPRETATIVA ORDINE DEGLI AVVOCATI

(Intervista con: *Avv. VASARRI, Segretario dell'Ordine*)

### Problemi generali

Il principale problema evidenziato dal rappresentante della Categoria riguarda il fatto che il tribunale si trova all'interno della zona blu, difficilmente raggiungibile e con grossi problemi di parcheggio.

### Problemi relativi agli orari

L'avvocato non si è lamentato molto degli attuali orari anche perchè ha riconosciuto di non aver mai sentito lamentele dai suoi colleghi in tal senso.

Secondo lui potrebbe essere utile l'apertura pomeridiana degli uffici comunali, magari anche in un solo giorno

In casi eccezionali potrebbe essere utile avere la possibilità di ottenere, per pratiche particolari, un appuntamento con operatori del Comune.

### Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:

I servizi maggiormente utilizzati sono quelli interni al settore Servizi interni per la richiesta di certificati di matrimonio, certificati di residenza per notifiche, certificati di nascita e altri estratti che permettano l'individuazione delle controparti.

### Uffici pubblici collegati

- Ufficio del registro
- Uffici giudiziari

### Proposte della categoria

Gli appartenenti alla categoria esprimono l'esigenza di disporre di informazioni per via telematica e di ottenere il rilascio di certificati per posta.

Si propone inoltre un distacco dei Servizi Demografici e in generale degli uffici "tecnici" nelle zone periferiche della città (in particolare nella zona di Cisanello) e la permanenza della sola parte politica nel palazzo comunale.

**SCHEDE INTERPRETATIVA**  
**COLLEGIO DEI PERITI INDUSTRIALI**  
*(Intervista con: P.I. Bendinelli, Segretario del Collegio)*

**Problemi generali**

Secondo il Sig. Bendinelli i tempi di attesa per sapere chi è il tecnico responsabile della pratica sono troppo alti; in genere passano alcuni mesi a causa del passaggio dall'archivio all'istruttore. In generale si evidenziano eccessive "lungaggini burocratiche, forse causate da carenza di personale"

Viene invece giudicata positivamente la qualità delle informazioni che essi ricevono dagli uffici comunali, anche per via telefonica.

**Problemi relativi agli orari**

Gli appartenenti alla categoria sottolineano la necessità di un'apertura pomeridiana il mercoledì o il giovedì, mentre *ritengono giusta la chiusura il Sabato mattina* in quanto gran parte dei professionisti non lavorano.

**Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:**

- Servizio Pianificazione urbanistica
- Servizio Edilizia privata e pubblica
- Servizio Urbanizzazione primaria (autorizzazioni di opere di manutenzione straordinaria, ristrutturazione e nuova costruzione)

**Uffici pubblici collegati**

- Ufficio Tecnico Erariale
- USL
- APSA

**Proposte della categoria**

Gli appartenenti alla categoria propongono un distacco dei servizi Pianificazione urbanistica e Edilizia privata e pubblica.

Essi ritengono inoltre che sia importante poter disporre di informazioni precise sui percorsi delle varie pratiche, anche al fine di poter stabilire a che punto dell'iter si trovano.

**SCHEDA INTERPRETATIVA**  
**ORDINE DEI MEDICI ED ODONTOIATRI**  
*(Intervista con: Dott. Iaconis, Segretario del Collegio)*

**Problemi generali**

Il principale problema evidenziato riguarda la mancanza di una circolazione di informazioni tra il Comune e l'Ordine dei Medici e degli Odontoiatri, in particolare per quanto riguarda la normativa tecnica circa le strutture tecnologiche che i medici utilizzano nei loro studi privati.

**Problemi relativi agli orari**

"E' molto difficile - spiega il Dott. Iaconis - tracciare un quadro preciso sulle esigenze dei medici circa i servizi comunali. Questo è legato al fatto che esistono tre categorie di medici con esigenze organizzative distinte":

- *liberi professionisti*: svolgono la loro attività principalmente nelle ore pomeridiane; di conseguenza non sentono la necessità di un'apertura degli uffici comunali durante questo momento della giornata;
- *medici di famiglia*: non hanno un orari di lavoro fisso, quindi possono gestire il tempo a loro piacimento. E' chiaro comunque che in questo caso l'adozione di un orario flessibile da parte delle strutture comunali non potrebbe essere che ben accolto;
- *medici ospedalieri*: a differenza delle altre due categorie sono veramente penalizzati dalla mancanza di un'apertura pomeridiana in quanto il loro lavoro prevede orari rigidi e difficilmente gestibili.

**Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:**

- Servizio Servizi demografici
- Servizio edilizia privata e pubblica
- Settore Finanze e tributi
- Settore Pubblica istruzione, Cultura, Sport, Turismo, Biblioteche
- Settore Affari sociali e Decentramento
- Servizio Prevenzione e protezione
- Servizio Tecnologico

**Uffici pubblici collegati**

- Prefettura
- Ufficio del Lavoro

**Proposte della categoria**

La prima proposta riguarda la flessibilità degli orari, per venire incontro alle esigenze dei medici ospedalieri.

Si propone poi l'adozione di strumenti che consentano una maggiore e più tempestiva informazione dell'Ordine sulle normative tecniche. Il Dott. Jaconis sottolinea che un'iniziativa di questo genere consentirebbe oltretutto di snellire in maniera rilevante il lavoro degli uffici comunali del settore. Questo perchè qualora l'Ordine fosse messo nelle condizioni di essere sempre sufficientemente informato sulle normative specifiche, potrebbe esso stesso fornire informazioni agli stessi medici, filtrando così tutta quella parte di utenza che si rivolge al Comune solo per esigenze informative.

**SCHEDE INTERPRETATIVE**  
**SINDACATO DEI PENSIONATI ITALIANI**  
**C.G.I.L.**

*(Intervista con: Sig.ra Mirella Vernizzi, Responsabile della  
Segreteria, Sig. Roberto Benedetti, Responsabile Amministrativo)*

### **Problemi generali**

Il Sindacato dei pensionati rappresenta circa 4000 persone delle quali il 52% sono donne. Gli iscritti, puntualizza la Sig.ra Vernizzi, sono in maggioranza anziani, di conseguenza hanno problemi ed esigenze diverse da quelli degli altri individui più giovani.

La prima considerazione da fare è quindi che, problemi considerati superflui dai soggetti più giovani possono rappresentare per gli anziani dei veri e propri ostacoli.

In questa ottica gli intervistati hanno fatto alcuni esempi di servizi che, se pur efficienti per il resto dell'utenza, non lo sono per questa categoria di soggetti.

La lamentela sui servizi comunali che il Sindacato riceve più frequentemente riguarda la non sufficiente chiarezza degli operatori comunali nel fornire informazioni di varia natura.

"Più precisamente - affermano gli intervistati - essi dimostrano scarsa comprensione nei confronti di questo tipo di utenza.....l'anziano ha bisogno, affinché una informazione gli sia chiara, di farsela ripetere più volte, oppure di farsela spiegare con una terminologia adeguata, ma questo non avviene quasi mai". Più che di disservizio, quindi si deve parlare di servizio non adeguato agli anziani.

Un discorso analogo si può fare per quello che riguarda il problema dell'accessibilità agli uffici comunali. L'ubicazione degli stessi all'interno di Palazzo Gambacorti non è sicuramente funzionale ad una persona che ha problemi di deambulazione.

Un esempio può essere quello della Polizia Mortuaria. Questo servizio, del quale spesso hanno bisogno gli anziani, è situato al terzo piano dell'edificio ed è quindi difficilmente raggiungibile (la presenza dell'ascensore non risolve il problema in quanto le persone anziane se ne servono malvolentieri o non se ne servono affatto per timore o perché non lo sanno usare).

Anche i servizi igienici sono carenti, e per una persona anziana costretta ad aspettare per 20-30 minuti questo può rappresentare un problema.

### **Problemi relativi agli orari**

L'affluenza degli anziani alle strutture comunali è fortemente condizionata nel corso dell'anno dalle condizioni climatiche. Durante la stagione fredda essi sono soliti recarsi in Comune nelle ore più calde della giornata, in estate invece avviene il contrario. E' necessario pertanto non trascurare questo aspetto nella considerazione delle modifiche da apportare alla struttura attuale degli orari.

Le ore della mattina risultano comunque quelle nelle quali anziani sono più attivi, un'apertura pomeridiana sarebbe probabilmente inutile.

**Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente:**

- Settore Finanze e Tributi
- Servizio Servizi demografici
- Servizio Urbanizzazione primaria
- U.O.C Assegnazione alloggi
- U.O.C Sportello pensioni
- U.O.C Ufficio informazioni

### **Proposte della categoria**

La prima proposta consiste nella richiesta di un Segretariato Sociale, cioè di una struttura che riesca a dare informazioni non solo sui servizi comunali ma anche su altri uffici di interesse pubblico non comunali. Altre proposte sono quelle dell'apertura di uno sportello unico polifunzionale e della realizzazione di un servizio per l'accoglienza degli utenti.

## **SINDACATO C.G.I.L.**

*(Intervista con: Sig. Baroni, Segretario del sindacato)*

### **Problemi generali**

Durante l'intervista il Sig. Baroni, rappresentante del sindacato CGIL, non ha voluto mettere in evidenza alcun problema particolare in quanto, secondo lui, sarebbe stata necessaria una consultazione preventiva degli iscritti prima di potersi sbilanciare circa le difficoltà che incontrano gli utenti nell'usufruire dei servizi comunali.

Tale consultazione però avrebbe richiesto dei tempi di realizzazione troppo lunghi rispetto alle nostre esigenze.

### **Problemi relativi agli orari**

Secondo il rappresentante della CGIL il problema principale riguarda l'impossibilità per parte del lavoratore dipendente di recarsi negli uffici comunali durante l'orario mattutino. Per ovviare a tale inconveniente egli ha proposto di aprire gli uffici comunali, almeno una volta alla settimana, dopo le diciassette.

## SCHEDA INTERPRETATIVA SINDACATO U.I.L.

(Intervista con: Sig. ROSSI, Segretario del Sindacato)

### Problemi generali

Nel corso dell'intervista il Segretario ha fatto più volte riferimento alla mancanza di una cultura del servizio da parte dei dipendenti pubblici nei confronti dei cittadini-utenti. Egli ritiene che "l'impiegato dovrebbe avere più rispetto per l'utente e in generale dovrebbe cercare di instaurare un rapporto più umano, lasciando da parte quel muro burocratico che spesso lo porta a considerare colui che richiede un servizio come un intruso".

A questo scopo, secondo l'intervistato, potrebbe essere utile far partecipare i dipendenti comunali a corsi di formazione inerenti alle modalità di comportamento nei confronti degli utenti.

Altra esigenza emersa è quella di individuare con maggiore facilità i responsabili delle varie pratiche a cui il cittadino possa rivolgersi in caso di problemi. Questa personalizzazione delle competenze potrebbe impedire il classico "scarica barili" da parte dei dipendenti comunali.

Il rappresentante della UIL ha voluto anche mettere in evidenza i problemi di accesso alle strutture comunali a cui vanno incontro i portatori di handicap e in generale tutte quelle persone che hanno difficoltà a superare le barriere architettoniche.

Infine si è dichiarato contrario ad un decentramento degli uffici comunali a meno che questo decentramento non si accompagni alla realizzazione di adeguati mezzi di trasporto pubblici che consentano comunque ai pensionati di accedere ai servizi con facilità.

### Problemi relativi agli orari

L'attuale orario di apertura degli uffici comunali non soddisfa il Sindacato UIL. La possibilità di recarsi negli uffici comunali solo nelle ore mattutine viene vista come molto penalizzante nei confronti soprattutto dei lavoratori. Viene quindi auspicata la possibilità di usufruire dei servizi comunali anche in orari pomeridiani tenendo però sempre presente il problema di limitare i costi di tale servizio.

Un altro concetto fondamentale espresso dal Segretario riguarda la necessità di pubblicizzare l'eventuale apertura pomeridiana anche per evitare che questo eventuale servizio rimanga poco utilizzato e quindi possa essere considerato inutile.

### Servizi e settori comunali a cui si ricorre più frequentemente

Dato che la parte predominante degli iscritti è costituita da pensionati, o comunque da categorie non produttive, i servizi maggiormente utilizzati sono quelli di interesse generale come ad esempio i servizi demografici e quelli informativi.



### **Proposte della categoria**

Le proposte principali sono quelle di migliorare il rapporto tra utente e dipendente pubblico e contemporaneamente di ampliare il servizio informazioni a cui il cittadino può rivolgersi.

• Si sottolinea inoltre l'esigenza di eliminare le eventuali barriere architettoniche per permettere un libero accesso alle strutture comunali anche a quei cittadini, soprattutto anziani, con problemi di locomozione.

## SINDACATO C.I.S.L.

(Intervista con: Sig. CONSANI, Segretario organizzativo del  
Sindacato)

### Problemi generali

Il Sig Consani, rappresentante del Sindacato CISL, si è lamentato molto della lentezza con cui le pratiche completano l'iter burocratico. Secondo lui, inoltre, i cittadini sono spesso in difficoltà nel comprendere le procedure da svolgere per non commettere errori.

Un capitolo a parte meritano i problemi che nascono dalla scarsa disponibilità che i politici mostrano nei confronti degli utenti dei servizi comunali. Si tratta però, secondo lui, di problemi culturali che richiederanno molto tempo prima di poter essere risolti.

Non esprime grosse lamentele per quanto riguarda l'accoglienza negli uffici comunali, ma sottolinea l'ormai cronica mancanza di parcheggi nella zona.

### Problemi relativi agli orari

Per la CISL bisognerebbe cercare, compatibilmente alle esigenze dei dipendenti, di tenere aperti gli uffici comunali il più a lungo possibile, in modo da rendere più agevole l'utilizzo dei servizi.

Resta comunque in primo piano, al di là di questa generalizzazione, l'esigenza di potersi recare presso gli uffici comunali anche il pomeriggio. L'ideale sarebbe tenere aperti gli sportelli comunali, utilizzando un sistema di turni da parte dei dipendenti, tutti i pomeriggi

### Servizi maggiormente utilizzati

Servizi demografici  
Servizio Edilizia pubblica e privata  
Settore Finanze e tributi

### Proposte della categoria

Il Sindacato si è mostrato disponibile a pubblicizzare presso i suoi iscritti tutte le nuove iniziative, compreso gli eventuali cambiamenti di orario che l'Amministrazione Comunale riterrà opportuno realizzare. Particolare interesse è stato rivolto alla possibilità di ottenere una mappa degli orari della città.

La proposta fondamentale emersa da questa intervista è quella di aprire anche in orario pomeridiano gli uffici comunali.

Altre proposte sono quelle della maggiore circolazione delle informazioni tra Comune e utenza e dell'automatizzazione di alcuni servizi (distribuzione automatica dei certificati, etc.).

## ASCOM

(Intervista con: *Dott.ssa FICIERI, Vicedirettore dell'Associazione*)

### Problemi generali

Nessun problema è emerso per quanto riguarda la disponibilità degli operatori e le prestazioni erogate dal Comune che anzi sono giudicate soddisfacenti. Per quanto riguarda l'aspetto legato all'informazione, mentre come Associazione non esistono difficoltà, il singolo utente difficilmente riesce a capire le procedure burocratiche e spesso commette degli errori che portano ad una serie di problemi facilmente evitabili.

Spesso risulta inoltre difficilmente individuabile la persona a cui rivolgersi per ottenere delle informazioni specifiche.

La rappresentante dell'ASCOM ha quindi riferito che gli iscritti raramente si lamentano per problemi specifici ma spesso attribuiscono agli operatori comunali una generica mancanza di volontà nell'affrontare e nel risolvere i problemi dei commercianti.

Molto critica è la posizione dell'Associazione nei riguardi di un eventuale decentramento degli uffici comunali. Ciò inciderebbe infatti negativamente, come è evidente, nell'attività dei commercianti pisani.

### Problemi relativi agli orari

Molto apprezzata sarebbe l'apertura degli uffici comunali, in particolare di quelli collegati alle attività del commercio, nei giorni in cui i negozi ossevano i turni di chiusura ed in particolare durante il mercoledì pomeriggio ed il lunedì mattina.

### Servizi maggiormente utilizzati

Molto utilizzati dagli iscritti all'ASCOM risultano essere i servizi delle attività produttive, i servizi legati al pagamento dei tributi e quelli per le concessioni comunali.

### Proposte della categoria

Dall'intervista è emersa l'esigenza di avere la possibilità di recarsi presso gli uffici comunali nei giorni in cui i commercianti chiudono i propri esercizi. Particolare attenzione è stata rivolta alla possibilità di ottenere certificazioni a distanza con collegamenti telematici

## UNIONE INDUSTRIALI

(Intervista con: *DOTT. DRINGOLI, Presidente dell'Associazione*)

### Problemi generali

Dal colloquio con il presidente sono emersi due problemi principali. Il primo riguarda l'incertezza dei tempi necessari affinché le autorizzazioni vengano concesse dagli uffici preposti. Questa incertezza nell'iter burocratico contrasta fortemente con l'esigenza degli imprenditori, i quali hanno la necessità di pianificare i propri investimenti in base ai pareri che la Pubblica Amministrazione deve obbligatoriamente rilasciare. Di conseguenza l'operato della Pubblica Amministrazione dovrebbe avere scadenze brevi e precise.

Il secondo problema riguarda l'eccessiva complessità necessaria per portare a termine una pratica. In particolare è emersa l'esigenza di conoscere con certezza il percorso svolto dalle varie documentazioni, al fine di poter verificare in qualsiasi momento il grado di avanzamento delle stesse.

### Problemi relativi agli orari

Per quanto riguarda i problemi relativi agli orari, il rappresentante dell'Unione Industriali ha espresso l'auspicio di poter dare una certa continuità all'apertura degli uffici. Una soluzione potrebbe essere un orario continuato durante l'ora di pranzo. Parimente importante sarebbe l'apertura pomeridiana degli uffici utilizzati dagli associati, in particolare il Martedì ed il Giovedì pomeriggio in quanto le giornate di Lunedì e Venerdì sono in genere dedicate alle aziende.

### Servizi maggiormente utilizzati

- Servizi Demografici
- Servizio Edilizia pubblica e privata

In particolare gli iscritti si rivolgono a questi uffici per pratiche di nuove concessioni edilizie ampliamenti ristrutturazioni ed altro.

### Proposte della categoria

In conclusione le proposte emerse da questa intervista sono quelle di accelerare i tempi di risposta alle richieste degli industriali e di avere la possibilità di individuare un funzionario responsabile della pratica.

Molto utile potrebbe inoltre essere una maggiore informatizzazione degli uffici con la possibilità di ottenere informazioni e certificazioni a distanza tramite collegamenti telematici.

Al termine del colloquio il Presidente ha voluto polemicamente mettere in evidenza che una possibile soluzione ai vari problemi potrebbe essere quella di "privatizzare" il Comune.

## CONFEDERAZIONE NAZIONALE ARTIGIANI

(Intervista con: Sig. Urti Remo, Coordinatore area di Pisa)

### Problemi generali

Dal colloquio con il coordinatore Sig. URTI sono emersi essenzialmente due problemi riguardo alle prestazioni erogate dagli uffici comunali: il primo riguarda la disponibilità degli operatori, il secondo riguarda invece l'iter che le pratiche devono seguire (questo secondo problema è da imputare alle normative ed ai regolamenti in vigore).

Le informazioni vengono date dagli uffici oralmente ma non sempre gli impiegati sono disponibili a fornirle telefonicamente. Sarebbe interessante, secondo la CNA, avere la possibilità di essere ricevuti su appuntamento come già accade per altri utenti professionali.

Per quanto riguarda la localizzazione degli uffici comunali questa presenta problemi dovuti alla ubicazione nel centro storico di Pisa: principalmente difficoltà di parcheggio e di traffico intenso. Secondo il Sig. URTI sarebbe necessario decentrare le sezioni operative degli uffici comunali e lasciare nel centro soltanto le sezioni rappresentative e burocratiche. Inoltre sarebbe necessario un edificio più funzionale.

### Problemi relativi agli orari

Secondo il rappresentante della CNA i propri iscritti si recano presso gli uffici comunali o nella prima mattinata o in tarda mattinata in modo tale da non spezzare la giornata lavorativa.

La giornata del sabato viene utilizzata essenzialmente per svolgere le attività personali. *Sarebbe indispensabile avere una apertura pomeridiana almeno per due giorni alla settimana.*

### Servizi maggiormente utilizzati

I servizi maggiormente utilizzati sono quelli relativi agli uffici tecnici per gare e appalti, quelli relativi al settore attività produttive (in modo particolare l'ufficio artigiano) e l'ufficio anagrafe per certificazioni.

### Uffici pubblici collegati

Camera di commercio  
Ufficio IVA  
Uffici finanziari

### Proposte della categoria

Secondo la CNA sarebbe necessario che gli uffici comunali rimanessero aperti per almeno due-tre giorni la settimana anche nel pomeriggio magari con *orario continuato fino alle ore 16* (come giorni vengono suggeriti: Lunedì - Martedì e Venerdì per la loro disposizione all'inizio, a metà e alla fine della settimana). Sarebbe inoltre interessante studiare la possibilità di avere una distribuzione automatica di certificati presso punti o

istituzionali (altri uffici dove è necessario per portare a termine una pratica presentare anche certificati) o di particolare interesse pubblico.

E' inoltre indispensabile riuscire ad individuare un responsabile per ogni pratica al quale poter domandare informazioni sullo stato di avanzamento e sui regolamenti in vigore.

Gli uffici collegati sono la Camera di Commercio, gli Uffici Finanziari e l'Ufficio IVA

---

---

## NOTE DI SINTESI SUI PRINCIPALI DATI EMERSI

---

---

### 1. Interviste ai rappresentanti delle categorie professionali

#### — *Settori maggiormente utilizzati*

I settori comunali maggiormente utilizzati risultano essere quelli legati al territorio ed in particolare settore *Uso ed Assetto del Territorio* ed i settori di carattere finanziario in particolare settore *Finanze e Tributi*. Risultano riscuotere un certo interesse anche i servizi legati al settore *Lavori Pubblici*, oltre naturalmente ai servizi offerti dal settore *Servizi Interni*.

#### — *Problematiche emerse*

Bisogna premettere che soltanto alcuni rappresentanti (il Presidente del Collegio dei Commercialisti e il Segretario dell'Ordine degli Avvocati) si sono mostrati soddisfatti dei servizi offerti dal Comune.

I problemi più comuni avvertiti dalle altre categorie (Architetti, Agronomi, Geometri) sono quelli relativi all'eccessiva lentezza nel far completare l'iter alle varie pratiche (architetti, ragionieri, periti industriali, ingegneri) e alla mancanza di una chiara informazione riguardo gli obblighi da adempiere.

Inoltre, tutti gli intervistati hanno sottolineato l'esigenza di avere come referente, in Comune, una persona ben definita che sia responsabile della pratica.

Un altro problema molto sentito è la difficoltà di arrivare al palazzo comunale per l'impossibilità di trovare un parcheggio adiacente; tanto è vero che alcuni rappresentanti (Ragionieri, Periti industriali, Avvocati e Ingegneri) hanno proposto di decentrare tutti gli uffici di uso prevalentemente professionale e di delegare alle circoscrizioni i servizi maggiormente utilizzati dall'utenza generale (servizi demografici).

Un po' in subordine è stato lasciato il problema relativo all'accoglienza. L'unica eccezione a questo proposito è rappresentata dalla categoria degli Architetti, evidentemente più sensibili a queste tematiche. Il pensiero invece dei rappresentanti delle altre categorie professionali si può riassumere nella frase più volte detta: "meglio poco accogliente, ma funzionante, piuttosto che accogliente, ma non funzionante".

#### — *Frequenza di utilizzo dei servizi comunali*

Risulta particolarmente complesso elaborare delle generalizzazioni su questo punto; come è facilmente comprensibile, infatti, la frequenza di utilizzo varia molto a seconda della categoria interessata. Si va da una fruizione quasi quotidiana dei servizi comunali da parte degli Architetti all'utilizzo sporadico da parte degli avvocati.

#### — *Orario di apertura al pubblico*

Quasi tutti i rappresentanti concordano nel ritenere migliorabile l'orario di apertura al pubblico.

In particolare, per quanto concerne l'apertura mattutina, Commercialisti ed Architetti propongono di anticiparla alle 7,30.

*La necessità di gran lunga più sentita, a parte un'eccezione (Commercialisti), è comunque quella dell'apertura pomeridiana diversificata nei giorni, in modo da farla coincidere con quella degli altri uffici non comunali collegati.*

Si rileva una visione assai omogenea anche per quello che riguarda le proposte di orario che grossomodo si concentrano nella fascia compresa tra le 15 e le 17.

Comunque, a prescindere dalle varie proposte di modifica all'orario attuale, è comune la necessità di non spezzare l'orario di lavoro, concentrando il ricorso agli uffici comunali nelle fasce d'orario estreme del pomeriggio o della mattina.

#### **— Metodi per rendere più facilmente fruibili i servizi comunali**

Tra le proposte per rendere più facilmente fruibili i servizi comunali, molto successo hanno riscosso la possibilità di avere a disposizione una guida ai servizi e le schede informative sull'iter di ogni pratica.

Molto utili sono altresì ritenute quelle innovazioni che porterebbero a risparmiare del tempo, quali la distribuzione automatica dei certificati, la certificazione e l'informazione a distanza per via telematica.

#### **• Uffici pubblici collegati con i servizi comunali**

Numerosi e diversificati sono risultati infine gli uffici pubblici collegati funzionalmente agli uffici comunali. Questa dimostra ulteriormente l'esigenza di dover coordinare le aperture degli uffici comunali e non tra loro.

## **2. Interviste ai rappresentanti dei Sindacati**

#### **— Problematiche relative al rapporto tra operatori comunali ed utenza**

I problemi più sentiti sono quelli relativi alla cattiva organizzazione delle procedure amministrative (C.I.S.L., U.I.L.). Con questo si vuole evidenziare l'eccessiva burocrazia e la lentezza nel disbrigo delle pratiche.

Mancano inoltre chiare informazioni sulle procedure alle quali gli utenti devono attenersi per la presentazione della documentazione e sulla legislazione vigente (C.I.S.L.).

Viene inoltre riscontrata una scarsa disponibilità da parte degli operatori allo sportello (Sindacato dei Pensionati.) e la difficoltà di accedere alle strutture comunali per motivi di traffico e parcheggio (U.I.L.).

#### **— Frequenza di utilizzo dei servizi comunali**

È risultato difficile per gli intervistati determinare con precisione la frequenza con la quale gli iscritti utilizzano i servizi comunali. Questo perché non siamo di fronte ad un'utenza professionale ma ad un'utenza generica con abitudini legate alle proprie esigenze familiari.



**— *Suggerimenti e modifiche da apportare***

Praticamente tutti gli intervistati hanno fatto presente la necessità di un'apertura pomeridiana in almeno uno o due giorni della settimana. Il segretario del sindacato C.G.I.L., ad esempio, ha dichiarato che per agevolare la fruizione dei servizi comunali da parte dei lavoratori dipendenti è necessaria *un'apertura pomeridiana da effettuarsi dopo le ore 17.00.*

**— *Eventuali soluzioni per rendere migliori i servizi offerti***

Tra le più significative soluzioni da attuare si possono indicare quelle relative ad una guida che contenga le schede con le informazioni necessarie a sbrigare le varie pratiche.

Inoltre è stata fatta presente l'esigenza di migliorare la preparazione del personale per quanto riguarda il modo di relazionarsi con gli utenti (sindacato dei Pensionati).

Per quanto riguarda la ristrutturazione degli orari degli uffici comunali alcuni rappresentanti dei sindacati si sono resi disponibili a pubblicizzare presso i loro iscritti eventuali variazioni apportate, al fine di rendere l'iniziativa più efficace.

Categorie professionali	Problemi generali	Proposte problemi generali	Problemi orario	Proposte Problemi orario	Servizi comunali utilizzati	Uffici non comunali collegati
<b>Agronomi</b> Intervistato: Consiglio dell'Ordine al completo	1) Scarsa disponibilità degli operatori 2) Informazioni insufficienti soprattutto per individuare gli uffici competenti 3) Difficoltà per accedere agli uffici comunali a causa della mancanza di parcheggi	1) Guida ai servizi dell'Amministrazione Comunale 2) Migliorare il servizio informativo con l'eventuale utilizzo di sussidi telematici 3) Distribuzione automatica dei certificati	1) Affollamento degli uffici comunali di interesse specifico	1) Esigenza di aumentare i giorni di apertura al pubblico 2) Apertura pomeridiana di Lunedì e Mercoledì.	1) Uso e assetto del territorio (Urbanistica, Edilizia privata e pubblica) 2) Servizi Territoriali (S.Tuteia ambientale)	1) Archivio di Stato 2) Genio Civile 3) Provincia 4) Conservatoria Ipotecaria 5) Prefettura 6) Uffici Finanziari 7) Ufficio del Registro 8) Uff. IVA 9) Uff. Giudiziari
<b>Architetti</b> Intervistato: Arch. Alessandro Caponi, segretario dell'ordine	1) Mancanza di informazioni sulle normative di interesse specifico. 2) Non vi è una razionale distribuzione del lavoro tra i vari tecnici del Comune 3) Poco agevole l'accessibilità al comune per i professionisti non pisani 4) Non c'è coordinamento tra uffici per quanto riguarda il "passaggio" delle pratiche. 5) ambienti di lavoro fatiscenti	1) Distribuire gli stessi carichi di lavoro ai vari tecnici comunali. 2) Il comune deve provvedere a fare circolare le pratiche tra i vari uffici funzionalmente collegati.	1) Gli uffici comunali che interessano la categoria sono aperti solo due giorni alla settimana e non è sufficiente.	1) Apertura degli uffici comunali tutti i giorni della settimana, escluso il Sabato. 2) Coordinamento degli uffici comunali con le Bellearti.	1) Uso e assetto del territorio (S. amministrativi, Urbanistica, Edilizia privata). 2) Lavori pubblici (utilizzo marginale)	1) Genio Civile 2) U.S.L. 3) Bellearti 4) VVFF 5) Provincia
<b>Avvocati</b> Intervistato: Avv. Vasari, Segretario dell'ordine	1) Difficoltà per accedere alle strutture comunali	1) Distacco degli uffici tecnici in zone decentrate e permanenza dei restanti uffici nel Palazzo Gambacorti		Pur non avendo sollevato lamentele su gli attuali orari l'intervistato ritiene utile: 1) Apertura pomeridiana degli uffici anche per un solo giorno alla settimana 2) Possibilità di essere ricevuti su appuntamento	1) Settore Servizi interni (Servizi demografici)	1) Uff. Registro 2) Uff. Giudiziari

Ordini/Collegi professionali	Problemi generali	Proposte problemi generali	Problemi orario	Proposte Problemi orario	Servizi comunali utilizzati	Uffici non comunali collegati
<b>Commercialisti</b> Intervistato: <i>Pier Giovanni Vivaldi</i> , presidente dell'Ordine	Non vi sono problemi di alcun tipo				1) Finanze e tributi (Finanze, Politiche tributarie)	1) Uff. Finanziari 2) Uff. Registro 3) Uff. Giudiziari
<b>Geometri</b> Intervistato: <i>Geom. Donati</i> , segretario del Collegio	1) Poco agevole per i professionisti non pisani localizzare gli uffici comunali	1) Distribuzione automatica dei certificati. 2) Collegamento telematico tra il Comune e la sede dell'ordine per informazioni.		1) Apertura al pubblico il Giovedì dalle 15.00 alle 17.00 perché nello stesso giorno e orario è aperto anche l'Ufficio del Catasto. 2) Assemblee Sindacali, non durante l'orario di sportello	1) Uso e assetto del territorio (Urbanistica ed edilizia privata). 2) Servizi interni 3) Finanze e tributi	1) Catasto
<b>Ingegneri</b> Intervistato: <i>Ing. Acquaviva</i> , presidente dell'Ordine	1) Lentezza con cui le pratiche completano l'iter 2) Troppe pratiche bloccate per piccoli errori formali	1) Maggiore informatizzazione degli uffici. 2) controllo preventivo delle pratiche per individuare eventuali errori formali		1) Apertura pomeridiana degli uffici comunali in concomitanza con quella del Genio Civile.	1) Uso e assetto del territorio (S. amministrativi, Urbanistica, Edilizia privata).	1) Genio Civile 2) Catasto
<b>Medici</b> Intervistato: <i>Egidio Jacovis</i> , segretario dell'Ordine	1) Manca un'informazione adeguata per quanto riguarda la normativa sulle strutture tecnologiche degli studi professionali.	Attivare un canale informativo privilegiato tra il settore Tecnologico e l'albo dei Medici. I medici per le informazioni in questo modo si possono rivolgere direttamente all'albo. 1) Sapere con precisione il percorso delle varie pratiche al fine di stabilire il loro grado di avanzamento.	1) L'apertura degli uffici comunali durante la sola mattina è un problema in particolare per i medici ospedalieri.	1) Orario flessibile utile soprattutto ai medici ospedalieri.	1) Anagrafe 2) Ed. Privata 3) Finanze e tributi 4) Attività sportive 5) Affari sociali 6) Prevenzione e protezione 7) Settore Tecnologico	1) Prefetture 2) Uff. Lavoro 3) Ordine dei medici
<b>Periti Industriali</b> Intervistato: <i>P. I. Beniamelli</i> , segretario del Collegio	1) Lentezza per il completamento delle pratiche 2) Lunghi tempi di attesa per il passaggio dalla presentazione di una pratica alla sua istruzione e in particolare per sapere chi è il tecnico responsabile della pratica.	1) Per portare a termine una pratica è necessario recarsi mediamente in 2 o 3 uffici diversi con orari diversi di apertura e chiusura 2) Nei periodi di "scadenze istituzionali i professionisti ed il resto dell'utenza convergono tutti nei medesimi sportelli		1) Apertura il Mercoledì e il Giovedì in quanto giorni centrali della settimana. 2) L'apertura del Giovedì sarebbe utile in quanto concorrente con quella dell'Uff. Tecnico Erariale.	1) Uso e assetto del territorio (Urbanistica, Edilizia privata). 2) Tecnológico	1) Uff. Tecnico Erariale 2) USL 3) APSA
<b>Ragionieri</b> Intervistato: <i>Rag. Corti</i> , presidente del Collegio	1) Per portare a termine una pratica è necessario recarsi mediamente in 2 o 3 uffici diversi con orari diversi di apertura e chiusura 2) Nei periodi di "scadenze istituzionali i professionisti ed il resto dell'utenza convergono tutti nei medesimi sportelli	1) Sportello polifunzionale 2) Corse preferenziali per i professionisti 3) non assentarsi per assemblee sindacali durante l'orario di apertura al pubblico	1) In occasione dei periodi di "scadenze istituzionali" i professionisti sono ricevuti negli stessi luoghi e negli stessi orari del resto dei cittadini. 2) per portare a termine una pratica è necessario rivolgersi ad uffici distinti che aprono in giorni ed a orari differenti.	1) Nei periodi delle "scadenze" sarebbe opportuno ricevere i professionisti su appuntamento o al limite in orari distinti dal resto dell'utenza 2) Apertura pomeridiana in almeno due giorni della settimana (uno all'inizio e uno alla fine) dalle ore 15.00 alle 17.00. 3) Uniformare gli orari di tutti gli uffici. 4) Esclusa apertura il Sabato	1) Servizio Finanze e tributi (Contabilità generale e Politica tributaria) 2) Servizi Interni 3) Sviluppo e Programmazione Economica	1) Camera di Commercio 2) Uff. IVA 3) Uff. Del Lavoro 4) Uff. Registro 5) Uff. Finanziari

Rappresen- tanti di categoria	Problemi generali	Proposte problemi generali	Problemi orario	Proposte Problemi orario	Servizi comunali utilizzati	Uffici non comunali collegati
<b>C.N.A.</b> Intervistato: Sig. <i>Urrì Remo</i> Coordinatore area di Pisa	1) Poco chiari i percorsi delle pratiche 2) Il personale comunale è poco disponibile a dare informazioni telefoniche 3) Mancanza di spazi per l'attesa	1) Ricevimenti su appuntamento 2) Schede per ogni pratica con indicato il responsabile	1) Necessità di ampliare l'attuale orario di apertura con almeno un pomeriggio alla settimana.	1) Apertura pomeridiana 2) Orario continuato	1) Anagrafe 2) Concessioni Comunali 3) Uff. Tecnici 4) Attività Produttive	1) Camera di Comercio 2) Uffici Finanziari 3) Ufficio IVA
<b>Unione Industriali</b> Intervistato: Dot. <i>Dringoli</i> Presidente	1) Tempi per l'approvazione di ogni pratica troppo lunghi 2) Iter di ogni Pratica troppo complesso 2) Mancanza di informazione telefonica	1) Migliorare l'informazione 2) Diminuire i tempi per l'approvazione delle pratiche 3) Maggiore e migliore informatizzazione degli uffici	1) Uffici comunali aperti per pochi giorni alla settimana	1) Apertura pomeridiana il Martedì e il Giovedì in quanto gli altri giorni sono soltanto dedicati alle proprie attività imprenditoriali 2) Orario continuato	1) Urbanistica 2) Concessione edilizia 3) Anagrafe	
<b>ASCOM</b> Intervistato: Dot. <i>ssa Ficherl</i> vice direttore	1) Il costo dei parcheggi nella zona centrale della città è troppo elevato 2) difficoltà nel capire quali sono i funzionari a cui rivolgersi per le varie pratiche	1) Collegamento telematico per informazioni e certificazioni	1) Modificare gli orari di apertura degli uffici comunali tenendo conto delle esigenze dei commercianti	1) E' necessaria almeno un'apertura pomeridiana 2) Apertura il Lunedì mattina e il Mercoledì pomeriggio perchè molti esercizi sono chiusi per turno	1) Servizi attività produttive 2) Uff. Tributi 3) Polizia Municipale 4) Concessioni Comunali	1) Camera di commercio 2) Genio Civile 3) Prefettura 4) Uff. Finanziari 5) Uff. Giudiziari 6) Uff. IVA

Sindacati	Problemi generali	Proposte sui problemi generali	Problemi orario	Proposte sull'orario	Servizi comunali utilizzati	Uffici non comunali collegati
<b>Sindacato dei Pensionati CGIL</b> Intervistato: <i>Mirella Vernizzi,</i> <i>Roberto Benedetti,</i> Segreteria	1) Poca comprensione nei confronti delle persone anziane 2) Pessima accessibilità dei vari uffici all'interno di Palazzo Gambacorti (es. Polizia mortuaria) 3) Mancanza di servizi igienici	1) Maggiore preparazione professionale del personale comunale per quanto riguarda il modo di relazionarsi con gli utenti 2) Ubicazione più razionale dei vari uffici all'interno del palazzo comunale. 3) Aumentare i servizi igienici.			1) Assegnazione alloggi 2) Tributi 3) Sportello pensioni 4) Affari sociali 5) Stato civile 6) Anagrafe 7) Informazioni	1) Acoges 2) Apsa 3) Prefettura 4) Apt 5) USL 6) Ater
<b>Sindacato C.G.I.L.</b> Intervistato: <i>Sig. Baroni</i> funzionario del sindacato	Per evidenziare i problemi è necessaria una consultazione preventiva degli iscritti		1) Impossibilità da parte dei lavoratori dipendenti di recarsi in Comune in orario mattutino	1) Apertura pomeridiana almeno una volta alla settimana dopo le ore 17.00		
<b>Sindacato C.I.S.L.</b> Intervistato: <i>Sig. Consani</i> segretario organizzativo	1) Lentezza generale nelle procedure e nel disbrigo delle pratiche 2) Poca chiarezza nelle procedure che devono essere eseguite	1) Distribuzione automatica dei certificati 2) Sportello unico polifunzionale 3) Scheda per ogni pratica che indichi il percorso che questa deve seguire	1) Le ore di apertura dei vari uffici non sono sufficienti ad espletare tutte le pratiche	1) Aumentare le ore di apertura al pubblico 2) Necessaria un'apertura pomeridiana	1) Assegnazione alloggi 2) Stato civile 3) Condono edilizio 4) Edilizia abitativa 5) Tributi 6) Stato civile 7) Liste elettorali	
<b>Sindacato U.I.L.</b> Intervistato: <i>Sig. Rossi</i> segretario provinciale del sindacato	1) Non si riesce ad individuare il responsabile delle pratiche che vengono presentate. 2) Troppa burocrazia 3) Difficoltà nel raggiungere le strutture comunali a causa del traffico e della scarsità di parcheggi. 4) Barriere architettoniche	1) Sarebbero utili corsi per i dipendenti sul rapporto impiegato - utente. 2) Scheda per ogni pratica che indichi il percorso che questa deve seguire 3) Guida ai servizi	1) Poche ore di apertura degli uffici aperti al pubblico	1) Aumentare il numero di giorni e di ore di apertura 2) Pubblicizzare adeguatamente presso i cittadini gli orari di apertura al pubblico.	1) Anagrafe 2) Uff. Informazioni	1) Uff. Iva 2) Uff. Tesoro