

Giovanni Monotti
Sentiero Verigana 5
6605 Locarno Monti

Locarno, 31 gennaio 2023

Lodevole
Municipio di Locarno
Palazzo Marcacci
6600 Locarno

*Trasmessa in forma telematica alla
Cancelleria comunale*

Interpellanza

Mi ha detto di dirle che non che c'è...

Venerdì scorso sono stato direttamente partecipe a una situazione che mi ha lasciato al quanto perplesso, sia in punto alle modalità di gestione del segretariato, come pure alla professionalità di chi è chiamato a coordinare il buon funzionamento della struttura e dei servizi offerti dalla Città. Per questo motivo mi permetto di porre al Municipio alcuni quesiti.

Nell'ordine la dinamica dei fatti: venerdì pomeriggio ho contattato telefonicamente, negli orari di apertura, il segretariato del Comando della Polizia di Locarno, chiedendo di poter parlare direttamente con il responsabile che si occupa, tra varie altre faccende, anche della segnaletica. Come ogni anno, necessitavo infatti di coordinare i lavori di gestione della vegetazione sull'argine della Maggia, lavori ai quali anche il Comune di Locarno fornisce un importante contributo realizzativo.

Ma ritorniamo alla telefonata in questione: il centralinista, dopo essersi informato sugli scopi della chiamata, mi mette in attesa dicendomi che mi avrebbe collegato con il responsabile, ma dopo una breve pausa ha ripreso però la chiamata dicendo:

... "mi ha detto di dirle che non c'è... e di scrivergli una email".

Lascio immaginare il mio stupore e disappunto di fronte a simili affermazioni, e commentando sarcasticamente la contraddizione, ho chiesto di essere ricontattato, lasciando il numero di telefono e il motivo della chiamata, pregando altresì che la mia richiesta venisse puntualmente annotata.

Non c'è bisogno che dica che a tutt'oggi non sono ancora stato richiamato!.

Alla luce di questi fatti, non edificanti agli occhi dei cittadini, chiedo quindi al lodevole Municipio:

- 1) Il personale preposto ai servizi del centralino è appositamente formato per questa funzione? Ha seguito dei corsi specifici improntati alla risoluzione di quotidiane situazioni particolari?

- 2) Tutte le telefonate che giungono alla Polizia vengono registrate? Se sì (per quelle non destinate alle urgenze), l'utente è informato al riguardo? In caso di registrazione delle chiamate, queste vengono riutilizzate a scopo didattico-formativo al fine di migliorare i servizi offerti dalla Città? Chi si occupa di questa formazione specifica?
- 3) I servizi offerti, in particolare quelli che comportano un contatto diretto con la popolazione, sono costantemente monitorati dal profilo qualitativo, chi se ne occupa?
- 4) Non reputa il Municipio che chi risponde al centralino debba disporre di mirate competenze organizzative e gestire autonomamente le richieste, evadendole direttamente, ponendosi in modo attivo in ottica propositiva, o in caso contrario provvedendo a sottoporre il quesito a chi di competenza?
- 5) Non reputa il Municipio che l'ora ormai usuale rinvio alla gestione via email (per questo tipo di servizi) di ogni e qualsiasi richiesta, generi per il comune una mole di inutile burocrazia, nonché una deresponsabilizzazione degli operatori?
- 6) Non reputa il Municipio che il tutto possa venir facilmente ovviato disponendo di personale competente ed efficiente, capace di risolvere rapidamente situazioni di ordinaria amministrazione?

Ringrazio per le risposte che saprete fornire in occasione del prossimo Consiglio comunale

Con la massima stima

Giovanni Monotti