

INTERPELLANZA e relativa risposta del Municipio

(formalizzata e trattata nella seduta del Consiglio comunale del 13 febbraio 2023)

Il signor **Giovanni Monotti** presenta la seguente 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?"

A nome del Municipio e in sostituzione del signor Davide Giovannacci, risponde il signor **Bruno Buzzini**:

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?"

I funzionari addetti al centralino sono stati assunti come personale amministrativo, rispettivamente impiegati come tirocinanti presso la cancelleria della Polizia comunale. Come tali essi dispongono delle necessarie qualifiche e competenze. In particolare all'inizio della loro attività, i collaboratori addetti allo sportello ed al centralino vengono formati dal personale già in servizio nella medesima

funzione, che in tal modo fornisce ai neoassunti un'adeguata istruzione e condivide l'esperienza raccolta nell'arco dei propri anni di servizio.

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?

Unicamente le telefonate in uscita e in entrata dalla centrale operativa vengono registrate. Le telefonate destinate o inoltrate alla cancelleria, non vengono registrate. Non vi è di conseguenza nessuna formazione che prevede l'uso a scopo didattico di registrazioni telefoniche del personale addetto al centralino.

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?

Il personale addetto al centralino e allo sportello è direttamente sottoposto al controllo del Capo Area, rispettivamente del Capo servizio. La prestazione lavorativa dei collaboratori dell'amministrazione viene valutata periodicamente, secondo quanto stabilito dal Regolamento organico dei dipendenti del comune di Locarno e dell'azienda dell'acqua potabile (ROD). In aggiunta a questi controlli, il superiore diretto, rispettivamente il responsabile di servizio, possono se necessario svolgere anche delle verifiche a campione.

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?

Data la complessità e la natura estremamente variegata delle tematiche di competenza della Polizia comunale, non è possibile fornire al personale addetto al centralino e allo sportello le conoscenze necessarie per evadere autonomamente tutte le pratiche di competenza della Polizia. I collaboratori della cancelleria sono pertanto stati istruiti affinché le richieste vengano inoltrate alle persone responsabili del singolo ambito. Se possibile le richieste vengono inoltrate per telefono, tuttavia se il funzionario o l'agente responsabile per una determinata tematica non fosse presente in sede, come è stato il caso in occasione della sua telefonata di venerdì 27 gennaio 2023, si invita il richiedente a trasmettere una richiesta scritta per E-Mail. Quest'ultimo canale di contatto, viene in generale proposto in occasione delle domande provenienti dall'utenza, per questioni di tracciabilità delle richieste e per un controllo efficace sull'evasione delle medesime.

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?

Il Municipio è cosciente del fatto che a volte, l'invito a voler inoltrare le proprie richieste per posta elettronica può apparire come un eccesso di formalismo e burocrazia. Tuttavia come menzionato sopra, la forma scritta consente una migliore tracciabilità della richiesta ed anche un controllo efficiente da parte dei superiori, sull'operato del funzionario che ha evaso la richiesta di un cittadino o altro utente.

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?"

Il Municipio ritiene di avvalersi, sia in Polizia che in maniera generale nella sua amministrazione, di funzionari capaci e rispettosi dell'utenza. Anche dopo le doverose verifiche in sede di assunzione, la Città si impegna affinché all'interno del suo apparato amministrativo sia data la giusta importanza alla formazione, sia essa di base o continua, come pure ai corsi di aggiornamento. In merito alla rapidità nell'evasione delle richieste, il Municipio condivide l'importanza di offrire un servizio

rapido ai cittadini ed in generale agli utenti dell'amministrazione comunale. Nonostante ciò, a volte l'evasione di una domanda può richiedere del tempo, vuoi per la sua complessità o per la necessità di consultare più Servizi o più funzionari competenti in materia. In questo caso si ritiene che, anche a tutela del cittadino, sia preponderante la correttezza della risposta, piuttosto che la rapidità nella sua evasione.”

L'interpellante si dichiara non pienamente soddisfatto e osserva quanto segue:

“Io quell'interpellanza l'ho fatta una settimana dopo i fatti. Fosse stato veramente efficiente il servizio in cancelleria avrebbero annotato come avevo chiesto la mia richiesta e mi avrebbe richiamato il diretto responsabile. Controllo della qualità è anche quello. È questo il servizio che offriamo? Cioè si chiede di marcare, non lo marcano e non telefonano. Può anche darsi che il funzionario con il quale volevo parlare fosse assente. Però c'è qualcosa che non funziona, che non torna. Mi ha detto di dire che non c'è, la prima cosa che io penso vuol dire che c'è. Quindi non lo so io, non so Municipale, se la sua segretaria dicesse una cosa di questo genere penso che a lei non farebbe piacere. Posso essere io e qualsiasi cittadino che io qui rappresento e da qui nasce l'interpellanza. Il fatto che non mi abbiano richiamato mi lascia molto perplesso e penso che il servizio dovrebbe essere continuo, quello della registrazione delle chiamate dev'essere a fine formativo indispensabile specialmente quando abbiamo a che fare con giovani che devono crescere. Inutile mandargli ai corsi di formazione se poi uno sul posto di lavoro non lo mette concretamente in pratica. Capisco il disagio, lo capisco molto bene e queste cose fanno ridere. Bisogna anche stigmatizzarli e far vedere che ci sono dei disservizi. Grazie.”