



**Comune di Terni**

IV COMMISSIONE CONSILIARE

**Garanzia e Controllo**

n°1/2024

## Relazione sull'attività di indagine

*ai sensi dell'art.39 comma 2 lettera "d" dello Statuto del Comune di Terni*



**“Approfondimento e verifica del funzionamento dell’Urp - Ufficio relazioni col pubblico – Sportello del cittadino e suggerimenti per un miglioramento della qualità del servizio”**

**Ass. Vice – Sindaco avv. Riccardo Corridore: Affari generali; informazione e comunicazione.; coordinamento dell’attività della Giunta; rapporti con il consiglio comunale; Istituto Briccialdi; rapporti con la Fondazione Carit e altri enti di sussidiarietà.**

Attività di indagine svolta ai sensi dell'art. 39 comma 2 lettera "d" dello Statuto del Comune di Terni

“Approfondimento e verifica del funzionamento dell’Urp – Ufficio relazioni col pubblico – Sportello del cittadino e suggerimenti per un miglioramento della qualità del servizio”

*Presidente* Francesco Maria Ferranti

*Vicepresidente* Marina Severoni

*Membri con diritto di voto*

Ilaria Fortunati, Raffaello Federighi, Massimiliano Marchetti, Riccardo Fortunati, Josè Maria Kenny,  
Roberto Pastura

*Membri senza diritto di voto*

Valdimiro Orsini, Claudio Fiorelli, Francesco Filipponi

Relazione approvata dalla commissione in data 18/1/2024

## Indice

Premessa .....	4
Introduzione .....	4
28/09/2023 Interventi degli auditi, domande e risposte.....	4
5/10/2023 – Interventi degli auditi, domande e risposte.....	14
14/12/2023 – Interventi dell’audito, domande e risposte.....	21
Documenti raccolti.....	26
Conclusioni. ....	26

# Premessa

La Commissione ha deciso di esaminare, sulla base di segnalazioni pervenute ai Commissari anche da parte di cittadini, il funzionamento dell'Urp – Sportello del cittadino, ai sensi dell'art. 39 comma 2, lettera "d" dello Statuto del Comune di Terni.

<i>Seduta</i>	<i>Audizione</i>
28/09/2023	<i>Audizione del Vice – sindaco del Comune di Terni avv. Riccardo Corridore, della coordinatrice dott.ssa Patrizia Mancinelli e del Dirigente della Direzione affari generali dott. Cataldo Bernocco</i>
5/10/2023	<i>Audizione del funzionario del Comune di Terni dott. Sebastiano Pasero</i>
14/12/2023	<i>Audizione con il Dirigente della Direzione servizi digitali del Comune di Terni dott. Andrea Zaccone</i>

## Introduzione

La Commissione ha deciso di esaminare, sulla base di segnalazioni pervenute ai Commissari da parte di cittadini, il funzionamento dell'Urp – Sportello del cittadino, ai sensi dell'art. 39 comma 2, lettera "d" dello Statuto del Comune di Terni ed ha audito in merito il Vice - Sindaco avv. Riccardo Corridore, il Dirigente della Direzione affari generali dott. Cataldo Renato Bernocco, la Coordinatrice dott.ssa Patrizia Mancinelli, il funzionario dott. Sebastiano Pasero ed il Dirigente della direzione Servizi Digitali dott. Andrea Zaccone.

### 28/09/2023

## Interventi degli auditi, Domande e Risposte

- Il Presidente Ferranti interviene e dichiara: “Ora siamo in presenza del numero legale e quindi possiamo aprire la seduta della Commissione che, come sapete, si è stabilito che debba aprire un'attività di verifica e controllo sul funzionamento dello Sportello del cittadino. Tra l'altro avrete visto che, congiuntamente, la settimana prossima abbiamo aperto anche un altro tema che pensavamo di fare dopo, e che è quello relativo alla questione del funzionamento della gestione dei cani su sollecito dello stesso vicesindaco che è qua presente oggi nella commissione, che ne ha competenza e che ha indicato nella Commissione garanzia e controllo una sede dove fare un approfondimento serio a tutela dell'Ente, un approfondimento che poi fornirà una relazione sulla quale la Giunta comunale farà le proprie valutazioni e sceglierà i percorsi amministrativi più utili da seguire. Oggi nell'apertura delle audizioni e degli approfondimenti che ineriscono il funzionamento dello Sportello del cittadino, oltre che il Vice sindaco, che è l'assessore competente, abbiamo richiesto la presenza del Dirigente Bernocco, che ringrazio per la sua presenza, e che ha diciamo la competenza tecnica per quanto riguarda la direzione comunale dello Sportello del cittadino. Voglio illustrare al Vicesindaco ed al Dirigente i motivi per i quali la Commissione ha stabilito di aprire questo approfondimento: si susseguono da anni numerose segnalazioni di cittadini pervenute a vari consiglieri comunali, e anche a chi all'epoca non lo era consigliere comunale, sul funzionamento parziale o comunque non efficiente di questa struttura comunale che dovrebbe invece servire ai cittadini e la cui funzione è di dare ai cittadini informazioni, chiarimenti e delucidazioni e facilitare in qualche modo le relazioni tra la pubblica amministrazione e la città stessa. Ho ritenuto di convocare innanzitutto il Dottor Bernocco ed il vice sindaco che è l'assessore di competenza per fare una illustrazione chiara di come nasce questo ufficio, qual è il suo funzionamento e qual'è la storia di questa struttura denominata Sportello

del cittadino. Non so chi intende intervenire per primo io credo che forse una prima illustrazione la possa fare il vice - sindaco al quale dò la parola. Prego”.

- Interviene il Vice – sindaco Corridore che dichiara: “Diciamo che uno dei nostri obiettivi principali è quello di portare avanti un discorso di comunicazione permanente per dare alla cittadinanza delle informazioni costanti e complete circa l'attività dell'amministrazione. Questo è un nostro obiettivo che ci siamo sempre dati già nel programma e che ribadiremo nel Dup, in quanto vogliamo praticamente interagire costantemente con i cittadini offrendo i servizi che snelliscono le procedure amministrative e nel contempo vogliamo consentire che l'amministrazione comunale informi tutti i ternani delle attività che ha in programmazione e che man mano va a porre in essere, con tanto di motivazione dei percorsi e delle scelte degli iter logici che ci conducono a degli atti di indirizzo politico – amministrativo. Abbiamo in attuazione la misura 1.7.2 del PNRR “Servizi di facilitazione digitale” che avverrà in collaborazione con gli altri Comuni della Zona sociale 10 e con la quale verrà attivato il Digipass +HUB, la cui sede principale è stata collocata presso gli spazi dell'URP in modo tale da svolgere da supporto anche a quelli che sono aspetti dell'azione amministrativa nell'ottica delle politiche sociali ed implementare al massimo dei risultati che, in base ai dati forniti dall'ufficio statistica relativi al 2022 parlano di 16.888 contatti la cui prevalenza, quindi il 77%, è nelle fasce di età che vanno dai 41 ai 50 anni. Quindi c'è questa implementazione in corso mentre per ciò che concerne gli aspetti social stiamo riattivando la procedura, perché nell'ambito della riorganizzazione della macchina amministrativa l'attività è stata temporaneamente sospesa, ma riprenderà, e riprenderà con l'obiettivo di aumentare i contatti e le interazioni sia con la pagina Facebook del Comune, che mi sembra, vado a memoria, conta 18 mila follower, sia con la pagina Instagram che ne ha già 2200, e quindi l'obiettivo è di aumentare questi numeri esclusivamente sempre per far partecipi i cittadini di tutte le attività che poniamo in essere. E' inutile che li ribadisco, perché sono concetti noti, che le funzioni per cui i cittadini si possono rivolgere all'Urp sono le acquisizioni delle informazioni circa gli uffici dei servizi comunali, la attività amministrativa, la modulistica, il servizio on-line per informazioni od orientamento, le informazioni finanziarie, culturali, sportive e sociali, così come per i suggerimenti, reclami, spedizioni di istanze ed accesso agli atti. Queste sono quasi notorie, diciamo perché ci sono da sempre. L'ufficio URP tra i suoi obiettivi deve anche migliorare l'attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione perché i dati non sono completamente soddisfacenti per il passato e vogliamo assolutamente incrementarli. L'idea sarebbe anche quella di implementare, e vediamo se nell'ambito del 2024 ci riusciamo, la rete Wi - Fi comunale, in modo da raggiungere il territorio cittadino con un raggio più ampio possibile e soprattutto con un router che supporti e consenta un'adeguata navigazione che attualmente diciamo non dico che è come se non ci fosse ma non sono sicuramente soddisfacenti i risultati che porta in termini di qualità della connessione, poi se c'è qualcos'altro io sono a disposizione”.
- Interviene il Presidente Ferranti che afferma: “Allora vicesindaco Corridore, io darei la parola, se non ci sono interventi nell'immediato da parte dei Commissari, al Dottor Bernocco che ci può dare lo storico dell'ufficio, di come nasce lo Sportello del cittadino e qual'è stato il suo funzionamento in rapporto agli obiettivi. Ricordo al Vice - sindaco ed al Dirigente che il motivo per il quale la Commissione ha stabilito di iniziare questa attività di approfondimento è perché si è ritenuto da parte di numerosi Commissari, perché si tratta di un sentire comune in città, che questa struttura non fornisca, non da oggi ma da tempo, un servizio ed un'attività da un punto di vista funzionale utile, quindi evidentemente sono state riscontrate delle criticità e questo è il motivo per il quale abbiamo ritenuto utile fare un approfondimento”.
- Interviene il Dirigente Dottor Bernocco che dichiara: ”Grazie e buonasera a tutti. Grazie intanto per questa opportunità. Allora mi piacerebbe, adesso che ho la responsabilità della Direzione da un paio di mesi, ma conosco da tempo comunque la attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico perché come Gabinetto del sindaco noi abbiamo un continuo rapporto con gli Uffici che ci riportano le segnalazioni e sappiamo che lo Sportello del cittadino è il principale luogo previsto dalla Legge, tra l'altro è uno dei pochi uffici che per i quali è richiesta una istituzione di enorme importanza, mi piacerebbe direvo anche conoscere le statistiche di queste lamentele segnalate perché comunque voglio dire che questo è stato un ufficio che ha lavorato, naturalmente anche nel periodo più complesso del Covid, nel quale davvero il rapporto bidirezionale tra Amministrazione e città poteva essere messo in crisi, dando un contributo importante perché questo rischio venisse scongiurato anche perché con questo Ufficio, con il Gabinetto del sindaco, con il Welfare e con tutti gli altri Uffici è stato fatto davvero un lavoro

notevole. Ciò significa che noi prendiamo atto del fatto che oggi la Commissione controllo e garanzia ci faccia questa segnalazione e questo rappresenta per noi naturalmente uno stimolo sicuramente a fare assolutamente di più, naturalmente compatibilmente con le risorse soprattutto umane che abbiamo, perché naturalmente un sistema di sportelli che consenta di dare risposte ai cittadini in maniera adeguata richiede, naturalmente, anche notevole impiego di personale, ma noi non ci abbattiamo per questo ed eroicamente con le forze che abbiamo, ci impegniamo e contiamo anche di implementare le nostre attività anche per dare risposta all'obiettivo strategico dell'Amministrazione, che sulla comunicazione con i cittadini e sul sistema soprattutto delle segnalazioni, e soprattutto di risposta in termini di servizi, ci impegna dal punto di vista gestionale a darci degli obiettivi concreti che realizzino questi risultati che ci dà l'Amministrazione e che poi saranno naturalmente contenuti negli atti programmatici. Io come ha detto il Vice sindaco, le funzioni dell'Urp non ve le starò ad illustrare perché, dal punto di vista della normativa sappiamo che l'Ufficio è lo strumento di comunicazione bidirezionale tra l'Amministrazione ed i cittadini, ed è un punto di ascolto importante, che noi misuriamo anche realizzando le nostre indagini di customer satisfaction, per cui periodicamente approviamo anche dei rapporti. L'Urp è in funzione dal '94 e i cittadini si possono rivolgere all'URP per le questioni più disparate; naturalmente va detto che noi stiamo parlando di un ufficio che è stato pensato negli anni '90, ma nel frattempo si deve considerare anche che la normativa si è evoluta ed altrettanto ha fatto la tecnologia, e quindi oggi si interagisce anche diversamente con l'Amministrazione, però per noi resta ancora importante avere anche il contatto fisico con i cittadini. Infatti il nostro Sportello ha numerosi contatti con i cittadini perché, al di là di quelle che sono le informazioni sugli Uffici comunali, noi offriamo dei servizi che non sono solo quelli della modulistica, ma i cittadini hanno anche la possibilità di rivolgersi all'Urp per la presentazione degli atti di partecipazione, per le Delibere di iniziativa popolare, per le petizioni, per le istanze; sull'accesso agli atti poi naturalmente è cambiata la normativa, visto che oggi ci sono forme diverse dell'accesso agli atti rispetto a quelle che conoscevamo fino al 1990. Oggi abbiamo le altre forme dell'accesso generalizzato, e anche lì siamo uno snodo importante. Noi abbiamo anche degli sportelli tematici che ospitiamo all'interno dell'Urp, dove abbiamo presente lo Sportello del consumatore, lo Sportello Rai, abbiamo lo sportello Energia e soprattutto, come ha sottolineato il Vicesindaco, abbiamo il Digipass che è un punto importante, che ha lo scopo di avvicinare i cittadini a quell'uso consapevole dei servizi digitali che si rivela una comodità per loro e per noi, in quanto solleva gli operatori da tante attività. Ciò non toglie che è significativo il fatto che noi continuiamo ad accogliere cittadini ed un'importante indicazione ci viene anche dal perché si rivolgono allo Sportello del cittadino. Noi abbiamo significativi numeri, per esempio, sugli appuntamenti per le carte di identità, per i bonus economici per i quali siamo sportello di interfaccia, e quindi diciamo che qui lavoriamo con le altre Direzioni, soprattutto con il Welfare, ed aggiungo che i cittadini si rivolgono a noi anche per il Bando sugli alloggi come per il rilascio dello Spid, che sono quegli strumenti che consentono al cittadino da casa di dialogare con l'Amministrazione, perché riesce a interagire a qualunque ora ed in qualunque momento senza aspettare l'apertura dello Sportello. Abbiamo anche le iscrizioni agli asili nido, e quindi in determinati periodi le nostre attività sono maggiormente impegnate su questi fronti, come sulle borse di studio e sui buoni libro, e poi naturalmente sulle altre segnalazioni. Il discorso del Digipass è importante perché naturalmente questo ci consente di alfabetizzare anche il cittadino su questo versante, fermo restando che i miei colleghi mettono essi stessi in condizioni il cittadino di accedere ai servizi in modalità informatica, organizzando loro le operazioni necessarie molto spesso, soprattutto per quelle fasce di popolazione che hanno poca dimestichezza con il servizio digitale. Noi cercheremo di attivare anche degli strumenti che sono già finanziati e implementati facendoli dialogare con il nostro sistema di protocollo per sviluppare meglio soprattutto la fase di distribuzione delle segnalazioni agli Uffici. Era già contenuto questo aspetto nei finanziamenti di Agenda urbana che adesso verrà riproposto e sviluppato. Con il Digipass e con il progetto sul PNRR, a parte i significativi fondi, noi stiamo per partire con la presenza anche di nuovo personale, vale a dire un facilitatore che sarà sempre presente nella sede di Terni ed altri tre facilitatori che opereranno nella Zona sociale 10, perché questo è un progetto che riguarda tutti i Comuni della Zona sociale. Naturalmente tutto questo con il personale che abbiamo a disposizione. Ora dire che negli anni precedenti non ci sia stata attività è improprio, quando noi per 9 anni abbiamo portato avanti anche la progettualità di Europe Direct, che adesso è un progetto concluso con il quale impegnavamo 35.000 euro l'anno. Il personale che noi abbiamo adesso è composto da: due comunicatori, poi c'è un altro membro del personale che sta per andare in pensione, quindi ci sono un facilitatore ed altri operatori che ci arriveranno come ho detto

dal PNRR e quindi dai progetti che abbiamo in cantiere insieme all'architetto Meloni. Quindi questa è la situazione, e nel momento in cui noi avremmo obiettivi più ambiziosi che sono anche contenuti negli obiettivi strategici che vengono riproposti, si cercherà di attuare anche il Servizio unico degli sportelli che, come dire, naturalmente richiederà di allestire un servizio trasversale tra le varie direzioni in maniera tale da creare un luogo nel quale il cittadino in un unico sportello può riuscire a fare la carta d'identità, a fare la pratica commerciale oppure a presentare anche la segnalazione e le domande per i buoni libro e le Borse di studio, cioè avere degli sportelli che siano trasversali e che diano risposte ai cittadini. Adesso lascio lo spazio alla collega Mancinelli che è una delle colonne portanti dell'Ufficio”.

- Il Presidente Ferranti dà la parola alla Dott.ssa Patrizia Mancinelli dell'Urp. Interviene la Dott.ssa Patrizia Mancinelli che dichiara: “Grazie Presidente Ferranti, io sono un comunicatore pubblico che lavora all'Urp da 20 anni circa e Presidente, nella sua esposizione mi ha colpito quando lei ha detto che molti cittadini ritengono che l'Urp non serva a nulla o che serviamo poco insomma”.
- Il Presidente Ferranti interviene e precisa: “Io non ho detto questo, ma ho segnalato il fatto che dei cittadini abbiano registrato, non solo da parte mia, ma anche da parte di altri Commissari qui presenti una valutazione di disservizio e di qualche funzionamento parziale. Ecco che non serve a nulla assolutamente non è stato mai detto questo”.
- La Dott.ssa Mancinelli prosegue il suo intervento affermando: “Allora avevo capito male e mi scuso. Ma come ha detto appena poc'anzi il mio dirigente siamo rimasti in due unità ed un'altra persona che presto andrà in pensione, però voglio sottolineare che noi siamo rimasti l'unico sportello aperto al pubblico in tutta l'Amministrazione segnalando che anche stamattina abbiamo avuto 100 persone. Noi non facciamo semplicemente informazione attenzione, ma facciamo comunicazione e sostegno alla presentazione delle pratiche on-line di tutti quegli uffici che hanno chiuso il front-office per cui da noi arriva la persona, le si rilascia lo Spid, riempie la pratica on-line con due schermi e parte la pratica e questo per i Bonus della Regione e per tutti i servizi del Comune e, come diceva il mio Dirigente, tutto questo sarà in parte integrato, quindi noi gestiamo la parte di comunicazione perché siamo attivi appunto nel sito istituzionale con tutta quanta la procedimentalizzazione, che è una brutta parola che però significa quello che facciamo, ossia rendiamo ai cittadini semplice il percorso che devono fare per istruire la pratica che li riguarda. Per fare questo gestiamo quindi tutta la sezione “Abitare”, così come la mail “Scrivi al comune” che viene gestita da noi e voglio sottolineare l'importanza di quello che sta avvenendo adesso, ossia evidenziare il tipo di target che si rivolge a noi e su questo va fatta una verifica e va fatto un ragionamento. Ormai quelli che vengono da noi sono cittadini in cerca di sostegno economico e cittadini problematici, quindi anche noi comunicatori ci troviamo ad affrontare questa realtà, non essendo né facenti parte del sociale, né mediatori culturali, di doverci rapportare quindi con stranieri anziani e cittadini problematici che non riescono ad accedere o ad avere un ingresso all'interno dell'Amministrazione. Io ci terrei, essendo anche molto appassionata del mio lavoro e anche dei miei cittadini, ci tengo molto a chiedere questo, cioè che ci sia un interesse proprio a vedere le persone che si rivolgono e che vengono da noi ed a cercare di dare un supporto, poi tutto è migliorabile ed i disservizi ci sono comunque perché i numeri sono molto alti, pensate sotto questo aspetto che in tre abbiamo gestito 16.888 richieste telefoniche, mail, comunicazione sul sito e sui social, perché ci arrivano anche le richieste sui social, e poi ci sono quelli allo Sportello, ma arrivano anche dei casi molto, molto problematici, quindi dobbiamo attivare l'assistente sociale e richiedere magari anche l'intervento delle forze dell'ordine perché più volte ci è capitato di doverlo fare. E in tutto questo abbiamo svolto anche progettualità all'Urp, perché per 9 anni siamo stati l'Ufficio stampa della Commissione europea e personalmente ho tenuto i contatti ed ho lavorato con loro ed abbiamo portato € 35.000 al Comune, quindi facendoci carico in più di un altro lavoro, oltre a quello che avevamo sotto, e lo abbiamo spalmato tra tutte le attività dell'Amministrazione. Mi pregio di dire che con la dottoressa Fabrizi abbiamo lavorato molto, e con i partenariati abbiamo portato tanti soldi alle scuole perché c'era una linea di finanziamento sulla cittadinanza Europea. Quindi comunque con tutto questo siamo pronti ed aperti ad ascoltare le problematiche che vi hanno rappresentato i cittadini. Stamattina sono arrivate 60 segnalazioni, io già vi so dire che c'è un problema di trasporti, che c'è un problema alle mense, se volete vi anticipo quello che arriverà e non sottovalutiamo anche questo lavoro, perché noi rispondendo non facciamo arrivare magari i cittadini ad utilizzare altri canali per esprimere il proprio scontento rispetto all'Amministrazione”.
- Il Presidente Ferranti apre il dibattito, chiede se ci sono consiglieri che intendono intervenire e dà la parola alla Consigliera Fabrizi, che interviene e dice: “Grazie io sostituisco come tutti sapete il

consigliere Pastura qui ed in questo momento e quindi mi inserisco all'interno di una discussione cui non ho partecipato quando avete deciso di affrontare questo argomento, e quindi magari corro il rischio di andare fuori tema, però insomma mi stimolava l'argomento ed ho deciso di partecipare anche perché sul tema abbiamo anche presentato un'interrogazione. Intanto diciamo che mi giunge nuovo questo discorso delle lamentele rispetto al funzionamento del URP, però ne prendo atto che invece adesso c'è questa problematica mentre appunto posso testimoniare che l'Ufficio è diventato anche il punto in cui, in prossimità delle scadenze, si intensificavano le attività anche con il supporto degli uffici, perché ad esempio durante la fase di iscrizione agli asili nido o per i buoni libro eccetera le persone degli uffici competenti prestavano servizio per diverse ore con un certo calendario presso l'Urp proprio per poter dare delle risposte dirette ai cittadini, però voglio dire che non mi è personalmente mai capitato di vedere una lamentela in tal senso, però tutto è perfezionabile, e quindi prendiamo atto di questo. Invece io volevo chiedere una cosa perché, andando sul sito del Comune, c'è anche lo sportello On-line dell'Urp che può essere utilizzato, come c'è scritto nella pagina principale, per ogni tipo di dichiarazione e di richieste quindi per chiedere informazione ma anche per la modulistica, ma anche per presentare, suggerimenti, proposte e reclami che immagino arrivando per email poi vengano anche protocollate e quindi vengano evase anche in ordine di arrivo e qui richiamerei l'attenzione del Vice - sindaco Corridore perché qui entra in gioco la mia domanda che penso già si immagini quale sia, cioè di capire se questo URP raccoglie anche le segnalazioni che pervengono dal portale "Aiutiamo Terni" mi pare che si chiami così il portale che è stato fondato da Alternativa Popolare, oppure se le richieste che arrivano sul portale di Alternativa Popolare bypassano l'Urp e vengono consegnate direttamente agli assessori competenti. Ecco vorrei sapere se poi le domande vengono portate qui, perché tra l'altro l'Assessore Maggi, come io ho anche riportato nella mia interrogazione, fa riferimento al fatto che erano arrivate nel periodo di tempo preso in esame 450 segnalazioni sul portale "Aiutiamo Terni" a cui l'Amministrazione aveva dato prontamente risposta ed allora vorrei capire come si intersecano queste richieste che vanno sul portale, e quale ordine di protocollo seguono, insomma sono curiosa di capire i rapporti che ci sono tra l'Urp e queste richieste che arrivano tramite il portale "Aiutiamo Terni". Poi avete parlato anche del Digipass, e volevo sapere chi è in questo momento l'Assessore competente per il Digipass".

- Il Presidente Ferranti dà la parola al Vice – sindaco Corridore che interviene e replica: “Allora “Aiutiamo Terni” nasce per un'esigenza dal momento in cui ci siamo insediati. Visto che noi portiamo avanti una politica di ascolto della cittadinanza sin da durante la campagna elettorale, il sottoscritto soprattutto ed anche altri assessori in particolar modo l'Assessore Aniello che ha le deleghe al decoro Urbano, alle manutenzioni ed al verde, eravamo invasi da centinaia di messaggi quotidiani in cui tanti cittadini ci sollecitavano la risoluzione di tutta una serie di problematiche sul territorio. E purtroppo siamo stati visti come una sorta di liberazione per la città, come gli americani alla fine della guerra, insomma, per cui siccome in campagna elettorale io posso dire che non c'è nessun cittadino che mi abbia contattato ed a cui non abbia risposto, la stessa cosa faccio oggi e qui non c'è un cittadino che può dire che non abbiano avuto riscontro le sue sollecitazioni sui social, su whatsapp e su tutto il resto, da questa esigenza dicevo, interfacciandoci con il coordinatore cittadino del partito, abbiamo ideato questa piattaforma che è attiva h 24 e che interviene sulle urgenze. Mi permetto di dire che gli interventi durante l'estate di rottura delle reti idriche che normalmente vengono gestiti da Asm nell'arco dai 3 ai 7 giorni in media, da quando ci siamo insediati vengono gestiti nell'arco delle 3 - 4 ore successive al verificarsi del fatto e questo che sto dicendo è oggettivo. Quindi lo Sportello “Aiutiamo Terni” è nato come strumento di ausilio, anche perché l'Urp, l'ha detto la Dottoressa Mancinelli, ha una unità ed un'altra sta andando in pensione, se ho ben capito, ed era chiaro che noi tranne un'attività di volontariato, mettiamo a disposizione della città, ma indipendentemente dal colore politico ed indipendentemente dal loro orientamento questo servizio che poi viene trasmesso direttamente agli assessori di competenza in base all'ordine cronologico, a meno che non si tratti di interventi urgenti, caso in cui si procede nell'immediato. Quindi sarebbe inutile lo Sportello “Aiutiamo Terni” se fossero indirizzate all'URP le richieste. Quindi da questo punto di vista se lei ha una curiosità, anche se è un'attività del nostro partito, noi le possiamo tranquillamente documentare che tutte le richieste che ci arrivano perché vengono trasmesse tramite mail, hanno un numero di protocollo e vengono trattati, salvo che non si tratti di urgenza in base, diciamo chiamiamolo così al cronologico d'arrivo indistintamente. E'capitato pure che a dei Consiglieri comunali d'opposizione che delle volte per abbreviare i termini hanno fatto delle richieste di intervento abbiamo dato riscontro, a Ferranti come a Filipponi. Ma assolutamente non ci dovete ringraziare perché facciamo solo il nostro dovere, quindi

non è che noi facciamo una selezione per le risposte perché questo sarebbe una cosa veramente brutta perché riteniamo che se non si agisse in questo modo faremmo del clientelismo ed a noi il clientelismo non ci piace. Guardi lei può tranquillamente Consigliera Fabrizi osservare la mia bacheca, quando le persone mi ringraziano pubblicamente per gli interventi ed io rispondo sempre dicendo: “Vi chiedo scusa per il ritardo, è un vostro diritto.....” perché la cosa più squallida secondo la mia modesta opinione è quella di usare i ruoli, il potere, usare la funzione per favorire uno in luogo di un altro. Questo è un modo di pensare ed è un “idem sentire” che mi permetto di dire che riguarda tutta l'Amministrazione, Consiglieri e Giunta compresa e tutto il resto. Cerchiamo di essere più trasparenti possibili tant'è che molto spesso, quando ci sono state le critiche, ho pure detto: “Metteteci alla prova, a fare delle segnalazioni tramite terze persone od “account fake”, fate quello che vi pare e vedrete che i riscontri sono in tempo reale”, perché noi non facciamo figli e figliastri, siamo precisi e quindi questo è il nostro modo di rapportarci. Le richieste non transitano per l'Urp, ma vengono segnalate agli Assessori di competenza e l'unico scopo è semplicemente quello di evitare un accumularsi di richieste personali agli Assessori, tutto qua nella massima trasparenza. Abbiamo dei volontari che sono attivi su queste segnalazioni, perché addirittura quando arrivano le segnalazioni abbiamo dei volontari che vanno pure a verificare che effettivamente il problema c'è, perché è capitato all'inizio che venivano mandate foto vecchie di fatti già verificati. Io dico che si può sempre modificare e migliorare, però lo stato dell'arte credo che sia un servizio nell'interesse della cittadinanza rispetto al quale noi non chiediamo contatti, nel senso che non è che io quando si risolve un problema mi segno chi è il richiedente, dato che non ci interessa, quindi il clientelismo non ci interessa. C'è chi fa l'uovo oggi meglio che la gallina domani a me non interessa, interessa tutto il sistema di produzione, quindi l'elettorato in quanto tale e non il singolo elettore perché portiamo avanti delle idee che siano giuste o sbagliate, non lo so questo lo decideranno gli elettori, però crediamo in questo percorso e le posso garantire che operiamo con la massima trasparenza, non dando corsie preferenziali a nessuno”.

- Interviene il Presidente Ferranti, che precisa: “Allora prima di dare la parola al Consigliere Federighi, volevo fare un paio di constatazioni: io personalmente nella mia attività di Consigliere comunale da numerosi anni, ho sempre fatto segnalazioni, soprattutto per quanto riguarda il decoro Urbano, sul degrado delle strade e dei camminamenti pedonali, ed a volte sul verde pubblico. Su questo non sono d'accordo con quello che è stato detto, perché le segnalazioni le ho fatte al Sindaco Raffaelli, al Sindaco Di Girolamo ed al Sindaco Bandecchi ed allo stesso modo le ho fatte al Sindaco Latini, e non sono d'accordo che questo sia un modo per fare clientelismo. Io penso invece che questa attività rientri tra le normali funzioni ed i rapporti tra Consiglio e Giunta. Un Consigliere comunale di solito è il destinatario di qualche centinaia di preferenze ed in alcuni casi di molte centinaia, quindi potrebbe essere un soggetto che può attenzionare ed avere una sensibilità superiore rispetto a quelli che sono i problemi della città, e quindi è bene che un Consigliere comunale segnali delle criticità a chi svolge pro - tempore un ruolo esecutivo. Io l'ho sempre fatto e devo dire che ho avuto sempre parzialmente delle risposte sul decoro urbano e sulle manutenzioni del decoro urbano e del verde pubblico, ne avevo pochissime con l'Assessore Salvati di risposte, sennò con tutti gli altri avevo più attenzioni, però forse questo aspetto è stato dettato anche da un momento che è stato più dedicato alle grandi opere pubbliche in quella fase. Detto questo potrei fare, visto che gli altri Presidenti lo fanno sempre in altre Commissioni, una mia valutazione da Consigliere anche sull'aspetto dello Sportello Urp e del cittadino che non serve solo a cogliere segnalazioni di problemi in città ma deve avere anche delle altre funzioni di facilitazione dei rapporti tra la pubblica amministrazione ed i cittadini, come diceva anche la Dottoressa Mancinelli per quanto riguarda le pratiche on-line, ma non solo quello, anche per tenere informati i cittadini sulla vita culturale, sugli eventi e sulla promozione del territorio, sui rapporti con altre istituzioni e quindi va oltre le segnalazioni. Per quanto riguarda le segnalazioni ai partiti, ognuno può creare nel proprio partito liberamente la propria organizzazione, perché a mio avviso un partito può decidere di avere un ufficio che svolga per quel partito la funzione di punto di ascolto, mentre altra questione è il punto di ascolto della Pubblica Amministrazione che è rappresentato dagli uffici. Questa è la mia opinione a riguardo che ho voluto dire in qualità di Consigliere comunale e di Commissario. Prego Consigliere Federighi”.
- Interviene il Consigliere Federighi che dichiara: “Grazie Presidente. Condivido la sua impostazione. In pratica lei sottace all'idea che l'Ufficio relazioni col pubblico rispetto ad “Aiutiamo Terni” sia un po' come la sanità pubblica con la sanità privata e se essi svolgono un servizio sussidiario mi sembra un fatto assolutamente positivo. Vorrei però riportare la discussione al tema della presente Commissione, ovvero lasciamo stare per un momento le problematiche inerenti, se ci sono, allo

sportello privato di Alternativa Popolare e riportiamo la discussione all'Ufficio relazioni con il pubblico. Ho letto tempo fa che il complessissimo mondo di una multinazionale nei rapporti con la popolazione si riduce sostanzialmente ad un ometto che vende e ad un ometto che compra. Con le dovute differenze anche un'Amministrazione comunale che è una macchina, magari non gigantesca, ma sicuramente complessa, molto spesso si rapporta con il cittadino-utente attraverso i punti di ascolto ed in questo caso è l'Ufficio relazioni con il pubblico, che credo che sia un'opinione abbastanza diffusa, almeno per il polso della situazione che ho io, pare che non goda di grandissima fama e considerazione, probabilmente è un giudizio ingeneroso, però questa è l'idea che se ne ha. Quindi nella mia attività di Commissario di questa Commissione vorrei rivolgere due domande specifiche, non al Vice - sindaco che magari potrà apportare dei correttivi, bensì ai due funzionari. E le due domande sono precise ovvero: consta a voi che l'andamento dei contatti abbia avuto un andamento ascendente o discendente, cioè negli ultimi 5 - 6 - 7 anni voi rilevate che i contatti sono stati in aumento od in diminuzione? Se sono in aumento non è una dimostrazione di fiducia, ma forse il segnale di un aumento di problematiche emerse, però è un dato interessante su cui questa Commissione può cominciare a ragionare. Questa è la prima domanda. La seconda domanda invece è che è del tutto inutile che ci sia un contatto del cittadino con l'Amministrazione se poi questo contatto non viene monitorato. Allora io mi domando se l'Ufficio relazioni con il pubblico monitora oppure no il contatto. Ovvero chiedo se la richiesta che fa il cittadino viene esaminata e viene valutata, cioè se è stata portata a termine con successo ed in quanto tempo, perché questo è uno degli elementi fondamentali per dare una valutazione positiva o negativa della attività posta in essere dallo Sportello relazioni col pubblico ed in base, ovviamente alla risposta che voi darete il Vice - sindaco valuterà se è nell'interesse dell'amministrazione implementare questo servizio oppure no. Grazie”.

- Il Presidente Ferranti dà la parola alla Consigliera Fabrizi che interviene e sostiene: “Diciamo che la risposta del Vice - sindaco Corridore mi ha tolto quella leggerezza dell'intervento precedente perché stiamo parlando di cose particolarmente gravi ed anche le sue risposte mi sembrano veramente gravi, perché che un Vice - sindaco, invece di dire al cittadino che manda delle comunicazioni che sul sito c'è l'Urp e che mandando un'e - mail gli sarà risposto come Amministrazione in tempi brevi, risponde ai cittadini rivolgetevi al portale “Aiutiamo Terni” perché rivolgendovi lì vi garantiamo che le risposte passeranno da 4-5 giorni a qualche ora, lo giudico un fatto grave. Allora se questo è, evidentemente le risposte che arrivano tramite il portale “Aiutiamo Terni” hanno un canale preferenziale di risposta perché evidentemente le cose che arrivano lì arrivano direttamente agli Assessori, visto che lei ha detto chiaramente che saltano l'Urp, quindi quelle richieste che arrivano vengono protocollate da Alternativa popolare ed a questo punto per la trasparenza ci dovremmo far dare il protocollo di Alternativa Popolare nuovo ufficio di contatto con i cittadini perché questa cosa accade all'interno di un partito, ma io da Assessore non mi sarei mai sognata di dire a una persona che si rivolgeva a me come Assessore: “Vai a chiedere a questo od a quel partito, vai a chiedere a questo od a quell'altro, perché ho sempre fatto procedere la questione in via istituzionale ed ho avvisato gli Uffici ed ho chiesto di mandare delle mail in modo che venissero protocollate in maniera regolare. Perché un conto è il suo ruolo in campagna elettorale, quando ancora sta fuori dall'Amministrazione, ma nel momento in cui lei ed i suoi Assessori diventate membri soggetti dell'Amministrazione il contatto con l'Amministrazione deve passare tramite l'Amministrazione stessa e non attraverso questo gruppo di volontari di un partito che accettano le segnalazioni di qualunque cittadino. Grazie siete molto gentili. Ma che io mi devo rivolgere a uno sportello di un partito per fare una richiesta al mio Comune perché in questo modo avrò una risposta celere perché se invece scrivo all'Assessore o mi rivolgo all'URP lì i tempi di attesa sono più lunghi, credo che sia veramente grave adesso che lei parli di atteggiamento clientelare quando avete eretto a sistema l'atteggiamento clientelare perché invece di dire scriva all'Urp perché gli assessor risponderanno prontamente, gli dice rivolgetevi allo sportello di alternativa Popolare perché vi daremo una risposta. Il fatto che lei come Vice - sindaco dica ai cittadini passate attraverso il portale di Alternativa Popolare, visto che l'Urp non funziona, e visto che lì non ci sono delle risposte, questo mi sembra particolarmente grave. Rinnovo inoltre la mia richiesta di sapere qual è il numero di protocollo delle richieste che tramite il portale di Alternativa Popolare arrivano, di sapere se arrivano a voce e se vengono trasmesse con tanto di protocollo di Alternativa Popolare, ma non è così che funziona una macchina Amministrativa pubblica, c'è uno sportello, e se è inefficiente lo Sportello allora i bravi Consiglieri comunali e volontari avrebbero potuto dare una mano all'URP venendo a fare il servizio all'Urp e dando all'Ufficio un loro contributo e magari si riusciva a migliorare il servizio se l'organico dell'Urp attuale non lo consente”.

- Interviene il Presidente Ferranti che precisa: “Grazie a tutti gli altri che adesso si sono prenotati, però volevo fare una segnalazione a tutti. La istruttoria che ha aperto la Commissione è sul funzionamento dello Sportello del cittadino e sulle ipotesi che questa Commissione vorrà allegare o consigliare per renderlo maggiormente funzionante ed utile alle attività dell'Ente ed ai collegamenti tra la Pubblica Amministrazione ed il resto della città. Quindi ogni altro genere di valutazioni possono essere oggetto di riflessione in altre sedi seppure negli interventi della Consigliera Fabrizi ravviso dei collegamenti tra le due tematiche, ovvero la Consigliera Fabrizi pone la questione di domandarsi se per caso l'attività messa in campo da un partito, in questo caso Alternativa Popolare, può depotenziare il funzionamento dello Sportello del cittadino ed allora vista in questa ottica la domanda si può inserire dentro i lavori della Commissione, però preciso che la Commissione non c'entra con le scelte che fanno i vari partiti, legittime o non legittime, utili o non utili”.
- Interviene il Consigliere Kenny, che afferma: “Grazie Presidente, e grazie anche per questa segnalazione perché ovviamente la tematica di oggi verte sull'Ufficio dei rapporti con il pubblico ed io ringrazio il Dottor Bernocco e la Mancinelli per la relazione che hanno fatto, ma c'è sempre in campo il problema della privatizzazione di questi servizi attraverso diverse forme, perché io lo considero praticamente un progetto di privatizzazione quello che fa Alternativa Popolare e che mi fa ricordare quello che si fa in altri paesi, come gli Stati Uniti dove fare lobby è totalmente normale e voi vi state comportando come un partito americano, con un gruppo di lobby che fa lobby privata e lo fa legalmente. In Italia non siamo abituati a questo sistema e voi siete molto molto innovativi su questo, nel senso che utilizzate dei canali che non sono ancora previsti nel sistema italiano, ma forse andremo verso quella direzione dove ogni partito farà lobby per i propri simpatizzanti. Comunque tornando al tema ringrazio anche per i numeri che ci sono stati dati, cioè questi più di 16.000 contatti che presuppongo sono annuali, e mi farebbe piacere sapere se si possono anche in qualche modo classificare per il tipo di contatto dividendo tra incontri personali in ufficio o attraverso i social media, perché questo ci dà un'idea sul carico di lavoro che veramente avete. Io credo che comunque sia un ufficio che in questo momento è totalmente sottodimensionato ed io non vedo come riuscite a gestire 16.000 contatti con il personale che avete e quindi mi farebbe piacere sapere se ci sono previsioni almeno di un rafforzamento di questo ufficio, soprattutto considerando il fatto che, come è stato detto, siete l'unico front-office di tutta l'Amministrazione comunale e questo mi sembra che sia molto riduttivo come lavoro. Un tema che sollevo è che praticamente nelle vostre pagine web che ho studiato ci sono contatti quasi su tutte le tematiche, ma ci sono due tematiche che non vengono menzionate, ma penso che comunque i contatti ci saranno anche su questi argomenti che sono quelli specificamente della sanità e quello dell'Università. Per quanto riguarda la sanità, stiamo vivendo una situazione veramente drammatica e mi trovo io in mezzo alla strada con gente che mi chiede: “ma dove posso chiedere questo ? eccetera o che mi domanda fuori dalle farmacie “ma mi hanno dato l'esame diagnostico da fare a Città di Castello od a Pantalla !” eccetera e vorrei capire se questa è una problematica che vi arriva anche come Ufficio dei rapporti con il pubblico mentre sull'Università, questo è più che altro un suggerimento, penso che sarebbe utile un collegamento maggiore con il sistema accademico perché penso che molta gente che non ha informazione poi non la trova nella pagina dell'Università di Perugia che non può essere l'unica realtà che è attiva sul territorio, e vorrei capire se anche su questa tematica ci sono dei contatti e se sarebbe opportuno svilupparli”.
- Interviene il Vice – sindaco Corridore che chiede la parola ed afferma: “Allora io purtroppo anche oggi mi trovo a dovermi confrontare con una strumentalizzazione del mio intervento che era invece molto chiaro, però ancora una volta quando uno dice le cose in modo diretto e con chiarezza si strumentalizza. Io non ho mai detto che il cittadino “deve” bensì “può”. Io non ho mai detto che un problema deve passare per lo sportello “Aiutiamo Terni” e non per lo Sportello dell'Urp, tant'è che arrivano circa una trentina di segnalazioni al giorno che vengono processate direttamente dagli Uffici. Quindi io le rispondo per cortesia ma la prossima volta quando faremo l'interrogazione gli darò una risposta di cinque parole perché se c'è un clima collaborativo sono disponibile all'interlocuzione, se poi però, siccome mi esprimo in un italiano credo abbastanza chiaro, sia pure con una cadenza ternana a volte ma credo abbastanza chiaro, la conosco discretamente la lingua italiana, allora non ci sto. Noi abbiamo trovato cara Consigliera ed ex Assessore Fabrizi una città devastata, una devastazione dettata e causata dalla totale incapacità degli Amministratori uscenti di svolgere il loro ruolo. Noi stiamo qui dentro, io personalmente almeno 12 ore al giorno e delle volte arrivo anche a 14 ore, perché cerco di servire la mia città. Come vedete io compaio pochissimo in pubblico perché non ho mai tempo e delego sempre per quando riguarda me gli Assessori ed i Consiglieri, perché cerco sempre di impiegare il mio

tempo in modo proficuo e mi permetto di dire che è lei che è strumentale quando fa certe affermazioni. Che cosa? Cioè stiamo parlando di una Amministrazione uscente, che per la gestione che incide sul decoro aveva previsto € 400.000, quando per tenere una città decente come Terni ci vogliono almeno € 2.000.000. E mi venite a dire c'è il canale dell'Urp. Guardate che la città sporca e brutta l'abbiamo ereditata da voi, non l'abbiamo ereditata da altri. Cioè mi sembra che voi, dopo tre mesi e mezzo venite qua a fare i vergini della politica ed i vergini dell'Amministrazione quando siete i responsabili principali della gestione ordinaria inesistente dell'Amministrazione uscente, poi invece per i grandi temi dite che la responsabilità è della sinistra, e lo avete detto voi ma non avete fatto niente, perché avete fatto passare 5 anni a portare avanti una politica inesistente. Allora se le mie affermazioni sono gravi andate di nuovo in Procura a fare le denunce, tanto ne avete fatto tre o quattro quindi e noi ci difenderemo e se abbiamo commesso reati è giusto che qualcuno ci giudichi e ci condanni. Di certo i nostri eventuali reati commessi servono esclusivamente per tutelare e fare il bene della città, e non per favorire terze persone e questo è un dato. Ma non abbiamo commesso nessun reato perché noi operiamo nella piena legittimità e perché credo che non ci sia nulla di strano. Le posso garantire sul mio onore che non ci sta nessuna corsia preferenziale dello sportello "Aiutiamo Terni" e che non c'è nessuna corsia preferenziale per gli iscritti ed i sostenitori di Alternativa Popolare perché se non sarei una persona squallida e perché se non probabilmente non starei qua perché starei altrove, dove stavo prima a lavorare molto meno ed a guadagnare molto di più. Se uno fa una scelta insieme a tante persone che stanno con noi è per servire la città. Io capisco che sono concetti difficili da comprendere per chi era abituato ad un altro modo di gestione mentre noi gestiamo nell'interesse della collettività. Professor Kenny, con il massimo rispetto, le lobbies di cui lei parla sono un insieme di persone che condizionano il governo di un paese e di una nazione e forse sarebbe stato più corretto, pur non condividendo il suo pensiero, dire che la lobby siamo noi perché governiamo pure e quindi non influenziamo il governo. Questo è il concetto di lobby, e se mi sbaglio chiedo scusa. Quindi avrebbe dovuto dire "Siete una lobby" ma io dico di no, perché cerchiamo di muoverci sempre per perseguire gli interessi della collettività, anche se delle volte ci riusciamo e delle altre volte non ci riusciamo, però le posso garantire che la buona fede c'è sempre anche se poi si sbaglia perché capita visto che solo chi non opera non sbaglia, però da questo punto di vista posso garantire personalmente che tutti gli Assessori e tutti i nostri Consiglieri si impegnano al massimo". Io vi ringrazio ma devo necessariamente allontanarmi e non la posso vostra ascoltare ma poi mi riferiranno lo stesso ed abbiamo l'appuntamento per l'interrogazione consiliare".

- Interviene la Consigliera Fabrizi che dichiara: "Io chiedevo un intervento per fatto personale, ma visto che il Vice - sindaco se n'è andato rinuncio al mio intervento, e prendo atto Presidente che la sua richiesta di rimanere sul tema dell'Urp è stata totalmente inevasa dal Vice - sindaco, mentre io invece ho fatto tutte le domande sul rapporto che c'era tra l'Urp e lo Sportello di Alternativa Popolare, poi è stato proprio il Vice - sindaco a dire che, visto che gli arrivavano continuamente notizie, invece di dire scrivete all'Urp gli ha detto ai cittadini se volete potete andare a scrivere allora allo sportello di Alternativa Popolare. Quindi voglio dire io ho fatto tutte le domande in forma interrogativa tant'è che ho anche chiesto di sapere come venivano veicolate queste domande e mi è stato risposto che vanno dallo Sportello di Alternativa Popolare direttamente sul tavolo degli Assessori, mentre probabilmente quelle che passano dall'Urp non lo fanno. Però questo è proprio l'oggetto dell'approfondimento della Quarta Commissione e quindi tutti quanti avremo modo di continuare ad approfondire su che cosa succede alle domande che arrivano all'Urp e come mai si risponde in 4-5 giorni mentre a quelle che arrivano ad Alternativa Popolare, come ha detto il Sindaco qui, perché io non lo sapevo, rispondono in 3-4 ore. Questo l'ha detto e poi su altre questioni, come sullo spirito di servizio eccetera, quando ci sarà occasione lo dirò direttamente a lui".
- Il Presidente Ferranti interviene e puntualizza: "Sì, infatti io avevo chiarito che le questioni poste dalla Consigliera Fabrizi erano da collocare all'interno del tentativo di chiarire il rapporto dello Sportello messo in piedi da un partito e se questo potesse depotenziare il funzionamento dell'Urp. In questo senso la domanda era attinente al tema, poi però il dibattito ha preso una piega più di un botta e risposta politico ed invito nuovamente a restare concentrati sulle domande da fare al Dottor Bernocco ed alla Funzionaria Mancinelli sul funzionamento tecnico di questa struttura, al fine di capire se ci sono criticità o c'è qualche malfunzionamento e fare in modo che i Commissari possano sviluppare una conoscenza del tema e nelle prossime ore possano formulare proposte che poi potremo, attraverso una relazione, veicolare alla Giunta ed al Consiglio comunale. Quindi dò la parola al Consigliere Fortunati".

- Il Consigliere Fortunati passa la parola al Consigliere Federighi che deve fare una comunicazione. Il Consigliere Fortunati chiede a Ferranti, visto che lui ha un impegno istituzionale a breve condiviso con la collega Severoni, se non sia il caso di interrompere la Commissione perché le risposte del dottor Bernocco e della sua collega sono molto interessanti e non vorrebbe che andassero perdute per assenza dovuta a improrogabili impegni istituzionali”.
- Il Presidente Ferranti dà la parola al Dottor Bernocco che assicurando che risponderà subito e rapidamente dichiara: “Quando le istituzioni chiamano noi rispondiamo, ma voglio dire che a due domande posso rispondere velocemente. Noi negli anni abbiamo avuto un più 7,08 % di accessi. Per quanto riguarda la tempistica delle risposte le risposte all'Urp di chi si avvicina sono immediate. Sono immediate perché se arrivi per l'informazione l'operatore ti dà le informazioni, se arrivi per l'appuntamento l'operatore ti dà l'appuntamento, e se arrivi per il modulo ti consegno il modulo, mentre se vuoi fare l'accesso ad un servizio on-line, lo fai con l'operatore e lo fai sul momento e se mi chiedi informazioni sulle manifestazioni, che per tanta parte viene pubblicata anche sul sito, noi diamo l'informazione. Per quanto invece riguarda la presentazione delle proposte dei reclami e delle segnalazioni non entro nella dinamica che è stata sviluppata perché noi siamo un Ufficio pubblico e quindi non siamo vasi comunicanti di nessuno, noi svolgiamo una funzione che è stabilita dalla Legge e naturalmente se ho due sportelli per un certo numero di ore, io posso accogliere voglio dire quel certo di numero di persone e non di più. Poi se le prospettive di sviluppo poi ci danno anche la possibilità di intervenire col personale, noi risponderemo naturalmente quantitativamente in maniera migliore perché qualitativamente come avete potuto sentire, le condizioni ci sono tutte. Le nostre risposte sono immediate mentre per il diritto di accesso è una procedura amministrativa che ha i suoi i suoi tempi, ma la nostra impostazione è quella di dare la risposta immediatamente al cittadino che si presenta”.
- Il Presidente Ferranti domanda quali figure sono coinvolte intorno allo Sportello del cittadino e Bernocco risponde: “Allora noi in questo momento abbiamo due comunicatori che sono di categoria C ed un altro personale di categoria B che mi andrà in pensione il 31 di ottobre e poi abbiamo un facilitatore. Altri facilitatori ci arriveranno dal Digipass, abbiamo detto uno fisso e tre che arriveranno per quanto riguarda l'ambito sociale. Noi naturalmente cerchiamo dopo di incentivare la presenza di personale operativo avvalendoci di altre forme di collaborazione come il servizio civile e gli studenti che vogliono fare esperienza presso di noi, cioè dove noi riusciamo a raccogliere la possibilità anche tramite il reddito di cittadinanza e dove abbiamo la possibilità di aggiungere utilizzando gli strumenti a disposizione, noi cerchiamo di acchiappare tutto quanto è possibile, però questo è il personale di cui noi in questo momento disponiamo. Poi volevo rispondere un attimo anche al Professor Kenny per quanto riguarda la Sanità è l'Università, e naturalmente voglio dire il nostro ruolo rispetto ad altre Amministrazioni è di considerare che l'Università ha il suo URP e che anche la Sanità ha il suo Urp e preciso che gli strumenti attraverso i quali sulla sanità si interloquisce con le ASL sono le conferenze dei Sindaci e quelli che sono gli organi preposti. Detto questo però quando abbiamo segnalazioni c'è anche un obbligo di rapporto tra URP di amministrazioni diverse”. Il Presidente Ferranti chiede anche quali sono gli orari di apertura al pubblico.
- Il Dottor Bernocco interviene e risponde: “Allora sul discorso dell'apertura fisica dico che lo Sportello si cerca di averlo il più possibile aperto, anche perché come ho detto abbiamo degli sportelli tematici che comprendono convenzioni con altri soggetti, ma la tendenza deve essere soprattutto quella di avere un Urp che sia, oltre che fisico, che è necessario, il più possibile decentrato virtualmente, affinché il cittadino possa avere un organismo virtuale dove in ogni momento può ottenere il servizio senza aspettare l'apertura fisica dell'Ufficio”.

**5/10/2023**

## **Interventi degli auditi, domande e risposte**

- Il Presidente Ferranti interviene e dichiara: “Dichiaro aperta la seduta della Quarta Commissione di oggi giovedì 5 ottobre 2023 alla quale è intervenuto per la seconda volta il dirigente dottor Bernocco, ed a cui è presente invece per la prima volta il dottor Pasero funzionario comunale che non ha competenze dirette sullo Sportello del cittadino, ma che la Commissione nella seduta scorsa aveva ipotizzato di sentire come esperto di comunicazione in generale, congiuntamente al dirigente perché la valutazione della Commissione su questa istruttoria è quella non tanto di evidenziare aspetti di criticità o di malfunzionamento, ma di provare a dare, attraverso una relazione delle indicazioni e dei suggerimenti, cioè di fare quello che spetta alla politica di un Consiglio comunale, ovvero di dare degli indirizzi politici per provare anche a rendere più efficienti e funzionali dei servizi e delle attività della Pubblica Amministrazione. In avvio ho voluto chiarire questo aspetto perché mi veniva chiesto anche dal dirigente, il Dottor Bernocco, in quale direzione vada questa Commissione su questo tema, ed il tema era quello, che abbiamo già precisato nell'altra Commissione, ed in cui i due Consiglieri che più avevano sollecitato questa attività erano stati il Consigliere Pastura ed il Consigliere Kenny, che la finalità è quella di verificare se ci sono ipotetiche criticità da affrontare, ma soprattutto è quella di ipotizzare delle innovazioni, delle iniziative, delle strategie e delle modalità gestionali che possano rendere il funzionamento dello Sportello del cittadino ulteriormente fattivo ed utile alla città per favorire la pubblicizzazione e l'interlocuzione dall'amministrazione con la città e per far conoscere le attività amministrative ai cittadini. Poi, chiaramente, le indicazioni politiche che vengono date dalla Commissione e semmai dal Consiglio comunale qualora il Consiglio approvi gli atti delle Commissioni è un'indicazione della quale la Giunta ed a seguire gli Uffici possono tener conto o non tener conto, verificando semmai la fattibilità tecnica di ciò che viene suggerito. Comunque io ringrazio il dirigente ed il Funzionario per la loro presenza e, per completare il lavoro che abbiamo iniziato l'altra volta, dò la parola al dottor Bernocco per chiarire alla Commissione gli aspetti legati alla comunicazione dell'Urp”.
- Interviene il Dottor Bernocco che dichiara: “Allora buonasera, io sarò molto breve perché intanto preciso che io mi sono intrufolato nella Commissione perché non ero la persona convocata, bensì il dottor Pasero che, ci tenevo soltanto a sottolineare che non si occupa di Urp perché è sì dotato di una posizione organizzativa, ma è preposto ad altre funzioni e quindi io, come suo dirigente non avendogli attribuito nessuna responsabilità su questo servizio, non gli ho riservato compiti per l'Urp. Ecco, volevo sottolineare al Presidente questo aspetto. Per quanto riguarda la questione dei suggerimenti, i suggerimenti sono sempre ben accolti da chiunque vengano e poi, soprattutto sono bene accetti quelli che pervengono come indirizzi dal Consiglio comunale, però ci sono degli atti programmatori che stabiliscono indirizzi strategici che poi diventano anche degli obiettivi operativi che declina il dirigente e che sono da tenere in considerazione. Per quanto riguarda l'attività dell'URP l'abbiamo credo sufficientemente delineata nell'ultima volta che ci siamo visti, occasione in cui abbiamo sottolineato anche le nostre criticità che sono essenzialmente rappresentate dal fatto che, a fronte di nuove attività che stiamo per sviluppare, dobbiamo sostituire delle figure che stanno andando in pensione e che sono ormai sono in ferie prepensionamento. Avevo rappresentato la situazione che ho, con i due comunicatori che ho ed un'altra collega B che appunto mi è andata in pensione e poi ci sono dei facilitatori, mentre altri ne arriveranno dai progetti che noi abbiamo sul Digipass e, nel momento in cui avremo la nuova microrganizzazione, una volta conosciuta anche qual'è la situazione delle posizioni organizzative che verranno attribuite a ciascun dirigente, saremo anche in grado di configurare gli uffici attribuendo le responsabilità, cosa che io al momento ancora non faccio, tenendo su di me determinate posizioni organizzative di cui mi faccio carico temporaneamente in questo momento. Solo allora riprenderemo naturalmente anche le attività che erano attribuite al precedente ufficio, che dovrebbe avere anche la comunicazione che però noi in questo momento ancora non riusciamo ad attivare perché sto facendo delle verifiche su quali atti amministrativi, devo adottare per intestare la nostra comunicazione sui social per la parte riguardante il Comune, ma è una cosa che spero di riattivare a breve, quindi ecco il mio intervento non era per sottrarre. il dottor Pasero alla Commissione ma era solo per spiegare che nelle sue funzioni lui risponde alle mie direttive per quanto

riguarda l'Urp, sul quale lui non ha in questo momento responsabilità amministrative”.

- Interviene il Presidente Ferranti, che afferma: “Ringrazio il dottor Bernocco, io però in questo caso intervengo da Commissario su quello che è stato esposto per fare alcune riflessioni. Intanto emerge che per quanto riguarda l'Urp ci sono delle criticità relative al personale a disposizione delle quali si era parlato già nella scorsa seduta ed è proprio nella funzione di questa Commissione di fare una relazione nella quale verrà segnalato al Consiglio comunale e quindi poi alla Giunta che c'è un'esigenza di adeguare il personale a disposizione dell'Urp, visto che questo è un elemento che si è evidenziato. Dopodiché io personalmente, siccome ho ben chiaro che il funzionamento dell'Urp del Comune avviene attraverso una buona comunicazione delle attività amministrative e di ciò che avviene in città, delle attività culturali, delle opportunità tecnologiche e delle innovazioni e sapendo che l'unica figura che oggi si occupa di comunicazione sia per quanto riguarda il consiglio comunale che per le Commissioni e la Giunta è il Dottor Pasero, abbiamo ritenuto di confrontarci con lui in merito a dei suggerimenti, a punti di vista e ad idee sul funzionamento della comunicazione anche per quanto riguarda l'Urp, ma visto che le funzioni sono in capo al dirigente la stessa cosa la domandiamo al dirigente del servizio, il dottor Bernocco che è qui presente”.
- Interviene il dirigente Bernocco che precisa: “Vi ho appena spiegato che abbiamo in animo di ripartire con la comunicazione social che è rimasta al momento sospesa perché c'è questo momento di trapasso in corso, dopodiché ripeto, noi abbiamo degli obiettivi strategici delineati nel Dup che sono legati all'attività degli sportelli, per cui negli atti che saranno oggetto di discussione anche in Consiglio comunale questi aspetti sono declinati. L'importanza dell'ufficio l'abbiamo già sottolineata, e sottolineo che questa, nel sistema dello sportello degli sportelli che è uno degli obiettivi che sono riportati negli atti programmatori questa importanza si evidenzia e quindi voglio noi faremo tutti gli sforzi possibili per raggiungere gli obiettivi”.
- Interviene il dottor Pasero che dichiara: “Confermo parola per parola quello che ha detto il dottor Bernocco in qualità di dirigente. Mi dispiace di non poter dare un apporto ma non ho una conoscenza diretta della situazione del nostro Urp e sul quale prima di intervenire, bisogna eventualmente studiare approfondire e capire, e chi meglio del dirigente che ha avuto modo di vedere e valutare la situazione può farlo. Per essere cortese nei confronti di questa Commissione, posso dare esclusivamente un apporto ed un contributo per quanto riguarda il Dup, il Documento di pianificazione perché la sua redazione fa capo alla mia posizione organizzativa ed alla piccola struttura che coordino, e confermo anche qui che nel Documento di programmazione che è il documento principe della pianificazione dell'Ente, l'Urp ha una sua centralità; nel documento che è in via di definizione, ci sono degli indirizzi strategici della attuale Amministrazione che ribadiscono l'importanza di una comunicazione permanente e di un filo diretto e continuo tra l'amministrazione ed i cittadini, questo come indirizzo e come volontà di questa Amministrazione rispetto ad altre amministrazioni. Tra gli strumenti per creare questa comunicazione diretta nei confronti dei cittadini e anticipo che c'è anche l'Urp, con connotazioni che poi ha dato nella sezione operativa il dirigente, nella figura del dottor Bernocco, che ha previsto sia nella scheda illustrativa che negli obiettivi veri e propri che poi saranno oggetto di misurazione di valutazione, come l'Urp non sia solo un momento di interazione con i cittadini, ma sia anche momento di formazione, perché come tutti noi sappiamo la cittadinanza e tutti quanti noi siamo oggetto di trasformazioni epocali ed una di queste che è in corso è quella della transizione digitale di cui magari noi possiamo averne più o meno consapevolezza, ma sulla quale il governo centrale sia il precedente governo che quello attuale hanno molto spinto anche con provvedimenti normativi, affinché l'interazione tra il cittadino e lo stato avvenga in maniera sempre più digitale. Qui rammento, senza voler fare una lezione, solo tutta la procedura dello Spid e tutto quello che voglia dire la cittadinanza digitale, e quali scenari apra non solo in termini di rapporto diretto anche nella contrattazione tra il cittadino e lo Stato per tutti gli adempimenti del cittadino, ma anche nelle richieste di fruizione di servizi, perché la fruizione dei servizi passerà sempre di più attraverso la cittadinanza digitale, sia nella formulazione della richiesta sia nell'ottenimento, e presto anche nella erogazione. La formazione per accedere a questo nuovo diritto di cittadinanza digitale è uno degli elementi dello scenario democratico del futuro perché la possibilità di accedere e di utilizzare questi servizi per ampie fasce della popolazione è qualcosa di automatico, ma per tante altre fasce della popolazione probabilmente altrettanto ampie, invece può essere elemento di difficoltà ed elemento di contrasto. Nell'URP che immagina questa Amministrazione comunale l'elemento della formazione attraverso il Digipass e tutto quello che può costituire una alfabetizzazione primaria, così come una facilitazione,

è stato previsto, almeno per quello che stiamo raccogliendo da parte del dirigente dico come Ufficio che si occupa della redazione del Dup. Un ultimissimo elemento che può essere comodo conoscere per tutti i Commissari è che la Legge, sia nel Decreto legislativo di istituzione dell'Urp ma soprattutto nella 150 del 2000, divide in maniera abbastanza netta e chiara tutta la comunicazione di tipo politico e istituzionale con la comunicazione, invece più diretta ai cittadini e che fa capo all'organismo ed alla figura dell'Urp. Tutto questo quadro normativo si pone anche con delle difficoltà oggettive, in quanto la normativa risale ad oltre 20 anni fa, come accennava anche il dirigente, ed oggi siamo dal punto di vista digitale e dal punto di vista delle connessioni e delle interazioni tra il soggetto privato ed il pubblico in uno scenario completamente diverso, e non a caso anche a livello nazionale il legislatore sta pensando ed ipotizzando delle modifiche al quadro di riferimento. Mi scuso per il contributo che può essere limitato, però ho voluto fornirvi ugualmente queste indicazioni”.

- Il Presidente Ferranti ringrazia il dottor Pasero per il contributo e dà la parola al Consigliere Pastura, che interviene e dice: “Cercherò di essere breve per non intralciare i lavori di questa amministrazione e dei suoi dirigenti e preposti. Alcuni elementi che secondo me si inseriscono all'interno di questo tema mi corre l'obbligo di farli presenti: l'analisi che è stata fatta rispetto alla individuazione di un tema potenziale da affrontare in Commissione era l'analisi condivisa rispetto al non ottimale funzionamento dell'Urp di questo Comune. Il mio commento personale è che su questo non ottimale funzionamento si è inserita lecitamente la forza di maggioranza che ha istituito un proprio ufficio che si chiama “Aiutiamo Terni” che in qualche modo sostituisce, lecitamente da un punto di vista almeno politico, gli uffici comunali. Tornando però agli obiettivi ed al presidio di cui ha parlato anche il dirigente bisognerebbe valutare quali sono questi obiettivi ed in che tempi vengono fissati i loro periodi di raggiungimento, oltre a conoscere come si intende organizzare questo Ufficio di relazioni con il pubblico. Ad esempio il dottor Pasero parlava di cittadinanza digitale e di Digipass, e certo è che oggi il modello sul quale sarebbe più interessante incominciare a tessere una trama è un progetto sul modello di cittadinanza attiva dove l'Urp potrebbe rappresentare in qualche modo un volano ed uno strumento, digitale e non digitale, per le relazioni col pubblico. Quindi questo mio intervento è in sintesi per chiedere se questi obiettivi sono misurabili e se sono già stati individuati e se questo modello non sarebbe più interessante approcciarlo invece che sul modello di cittadinanza digitale su quello di cittadinanza attiva”.
- Il Presidente Ferranti saluta il dirigente Bernocco e, prima di dare la parola al Consigliere Federighi per 5 minuti, dice: “Dal lavoro della Commissione sta emergendo che dopo 4 mesi e qualche giorno di amministrazione ci sono ancora delle criticità sul funzionamento dell'Urp che sono quelle che nelle due sedute in cui è stato udito ci ha rappresentato il dottor Bernocco. Una di queste criticità a mio parere è quella che, probabilmente per la carenza di personale e per la carenza di una figura organizzativa che se ne occupi, è costituita dalla assenza di comunicazione da parte dell'Urp delle sue attività svolte nei settori dei quali si occupa. Quindi è una criticità che evidentemente seppur in buona fede, oggi è emersa in quanto c'è un dirigente, ma c'è la mancanza di un responsabile della comunicazione dello Sportello del cittadino che si dovrebbe occupare prevalentemente della comunicazione tra la pubblica amministrazione ed i privati e di questa figura oggi questa amministrazione non è dotata”.
- Interviene il Consigliere Federighi che dichiara: “Grazie Presidente, sostanzialmente lei ha anticipato la domanda che avrei fatto io. Allora mi sembra di avere capito che l'ufficio Relazioni col pubblico esiste e siamo tutti convinti che l'ufficio Relazioni con il pubblico abbia una funzione importantissima, perché il primo punto di contatto tra l'Amministrazione ed i cittadini. Mi sembra di avere capito che né lei né l'impegnatissima dottor Bernocco ve ne occupate. Il Presidente questo ce lo ha confermato, e quindi la domanda che io faccio a lei che è una persona di esperienza, anche se non per responsabilità diretta è: “Le persone che lavorano all'Ufficio relazioni col pubblico e che ricevono richieste di qualsiasi genere, poi che cosa fanno ed a chi lo dicono? Come si attivano? Si attivano di loro iniziativa e non riferiscono a nessuno? Cioè, questa situazione mi consenta la giudico bizzarra ed ora, se la situazione che io definisco bizzarra è una questione meramente momentanea, cioè che dura una settimana od un mese va bene, ma il fatto che perduri questa situazione, mi comincia a preoccupare perché, ripeto che è l'Ufficio relazioni col pubblico è il primo anello e punto di contatto con il cittadino. Quindi questi impiegati questo personale che ricevono richieste informazioni e quant'altro operano di loro iniziativa, cioè si rivolgono gli uffici agli assessorati e direzioni e riferiscono a qualcuno alla fine della giornata? Qualcuno dice quello che hanno fatto? Cioè e lei converrà che si tratta di una

situazione parecchio bizzarra, quindi glielo chiedo solo a titolo di conoscenza, visto che lei è un funzionario esperto, perché io sinceramente non l'ho capito. Ho capito che esiste un ufficio pubblico, ho capito che ha dei problemi, ho capito che è importante, ed ho capito che né lei e né il dottor Bernocco ve ne occupate. Questo è quello che ho capito io, grazie”.

- Il Presidente Ferranti interviene e dichiara: “Non so se il dottor Pasero può argomentare e rispondere a queste criticità che vengono evidenziate perché al momento non ne ha le competenze. Noi lo abbiamo convocato con l'idea di potergli chiedere, se lo poteva fare ma forse non lo può fare perché la posizione organizzativa non gli è stata conferita, dei suggerimenti sentendolo nella veste di unica entità che si occupa di comunicazione dell'Ente. In tal senso dei suggerimenti non ce li può dare e lo ha detto il dirigente, quindi non intendiamo mettere in difficoltà il dottor Pasero perché l'incarico non gli è stato conferito. Il dottor Bernocco invece ci ha detto che di tutte queste strategie se ne occuperà ma ancora in questi quattro mesi non se n'è occupato. Evidentemente siamo di fronte ad una situazione di anomalia che fondamentalmente evidenzia quello che il Consigliere Pastura ed il Consigliere Kenny precedentemente ed oggi il Consigliere Federighi hanno sollevato per riunire questa Commissione: c'è una disfunzione dell'URP a Terni ed evidentemente la Commissione lo ha rilevato, disfunzione di cui non è chiaramente responsabile il dottor Pasero al quale dò la parola”.
- Interviene il dottor Pasero che precisa: “Allora sulla questione del responsabile dell'URP, in questo momento è il dottor Bernocco il quale ha interloquito con voi come ho letto anche dai mezzi di comunicazione, sia nella scorsa seduta sia in parte in questa. Quindi per la situazione sulle eventuali criticità della struttura la persona titolata a parlare è il dottor Bernocco e la rappresentazione che lui ha fatto è quella che per me fa testo e fede. Posso solo esclusivamente riferire a questa commissione quello che è previsto nel Documento di programmazione perché questo attiene alla mia professionalità del momento. Nel Documento di programmazione l'Urp continua ad essere come una struttura pubblica ed esclusivamente pubblica che si avvale di risorse e di strutture che provengono dall'Ente. Poi i compiti di organizzazione e strutturazione di ogni struttura comunale fanno capo al Dirigente e più complessivamente all'Ufficio personale per quanto riguarda le dotazioni organiche e strumentali. Per quanto riguarda i modelli di comunicazione in generale, e non su quelli specifici dell'Urp posso parlare, e dico che i modelli di comunicazione non funzionano mai su una monorotaia e solo gli sciocchi pensano che la comunicazione sia il fumo e non l'arrosto; un modello di comunicazione per essere funzionale deve essere circolare, cioè quello che mi arriva di comunicazione dai cittadini deve poi avere un percorso tale che ritorni al cittadino con una risposta così come quello che mi chiede di comunicare l'Amministrazione comunale poi deve avere comunque un ritorno e comunque un feedback da parte della cittadinanza che ha ricevuto la comunicazione. Da manuale c'è poi sempre la differenza tra l'informazione, vale a dire l'azione semplicemente informativa che è il veicolo di una informazione senza preoccuparsi del suo ritorno, e la comunicazione, che appunto prevede invece un input in andata ed un input in ritorno. La legge 150 del 2000 non a caso parla sia di comunicazione che di informazione. Per quanto riguarda il tema della transizione digitale tutti noi possiamo vedere l'importanza del ruolo dell'Ente Comune, basta che utilizziamo il nostro sito istituzionale, dico nostro come Ente, e basta anche che per mera curiosità approcciamo i siti istituzionali delle grandi città come Milano, Torino ed in parte Roma, dove il concetto di cittadinanza digitale è sempre di più un concetto di cittadinanza digitale attivo e non può essere altrimenti, considerando anche che noi appena 3 anni fa nel nostro sito avevamo 13, e dico 13 servizi on-line, mentre oggi noi nel nostro sito istituzionale abbiamo oltre 100 servizi online. Preciso che quando noi diciamo servizi on-line, diciamo non solo i servizi che per il cittadino sono più vessatori come il pagamento delle multe, dei tributi e di tutto quello che c'è da pagare all'Ente Comune, ma anche di attivazione di servizi e di opportunità. Oggi tutti i Bandi del sociale ad esempio passano attraverso piattaforme digitali. Il cittadino e le famiglie che vogliono usufruire di alcune prestazioni e soprattutto della grande partita dei fondi sociali europei prenotano e richiedono quel servizio attraverso una piattaforma digitale e laddove non sono in grado di farlo da soli spesso sono assistiti da un patronato o da altri interlocutori: la sfida che si pone per una pubblica Amministrazione efficiente è quella di aumentare la platea di coloro che hanno capacità prima di tutto di conoscere quali sono le opportunità che l'Ente pubblico, vale a dire la pubblica Amministrazione nel suo complesso, fornisce a tutti i cittadini e poi di fruirne attraverso le varie piattaforme presenti nei siti istituzionali. I siti istituzionali a tutti noi che non abbiamo grande dimestichezza ci appaiono come dei monoblocchi, perché noi siamo soliti rapportarci con l'Home page del sito istituzionale, ma all'interno di un sito istituzionale tanto per farne capire il funzionamento ci sono almeno 30-40 applicativi diversi che forniscono risposte diverse al cittadino sia che richieda,

per chi ha i figli a scuola, l'iscrizione a scuola che avviene sempre di più attraverso piattaforma ed ugualmente sia che il cittadino faccia la richiesta dei buoni libro che avviene anch'essa attraverso piattaforme come anche il trasporto scolastico, ed è cronaca di questo periodo, che pure avviene attraverso piattaforme. Quindi c'è la necessità di avere una dimestichezza con questi strumenti. L'ultimissima cosa che voglio dire è che su come organizzare, sia gli sportelli fisici sia gli sportelli virtuali sia le forme miste con una presenza di sportello fisico e di uno sportello virtuale, od ancora meglio la presenza dello sportello virtuale con un facilitatore pubblico che mi agevola, questo sottolineo che dipende dagli indirizzi che darà l'Amministrazione e dalle volontà dell'amministrazione nell'organizzazione che poi noi tecnici, ad iniziare dal dirigente, andremo a realizzare”.

- Interviene il Presidente Ferranti, che afferma: “Grazie. Quindi in realtà la presenza del dottor Pasero è stata utilissima perché abbiamo individuato direi l'utilità con lui di una presenza che non è quella di un semplice funzionario che ha sotto la propria giurisdizione anche l'Urp, ma quella del redattore del Dup, e siccome c'è un'assenza contingente della figura che si occupa della comunicazione dell'Urp lo ha detto chiaramente il dirigente, però l'Urp continua a essere oggetto di previsioni all'interno del documento unico di programmazione, il dottor Pasero è bene che sia stato audito in questa commissione per dire cosa il Dup prevede sullo sportello unico del cittadino, e questo a maggior ragione dopo che il dirigente ci ha fatto sostanzialmente capire che le esigenze di rimessa in funzione adeguata dell'URP, dopo i problemi del covid e del post-covid sono tutte quante connesse, collegate previste all'interno del Dup”.
- Ferranti dà la parola al Consigliere Federighi che interviene e dichiara: “Grazie Presidente e dottore sia detto senza ironia la sua relazione avrebbe fatto veramente invidia a un cosiddetto cavallo di razza della prima Repubblica della Democrazia, Cristiana, perché lei ha fatto una magnifica esposizione dal punto di vista formale i cui contenuti, mi perdoni, poco hanno a che vedere con quello che noi stiamo trattando. Lei ha parlato di identità digitale, ha detto faremo e diremo ed ha sostenuto che sono necessarie delle competenze digitali, e su questo non vi è dubbio. Ma il problema fondamentale è che, ed io l'ho detto nel primo intervento, io so che esiste un Ufficio Relazioni col pubblico, e so pure che l'Ufficio Relazioni è molto importante. Ho appreso altresì in questo momento che l'Ufficio relazioni col pubblico è orfano di dirigenti che se ne occupano, e questo qui l'abbiamo appurato, non è responsabile lei e non è responsabile neanche l'indaffaratissimo dottor Bernocco, e però noi come Commissione dobbiamo in qualche modo arrivare a un punto ed allora sottopongo al Presidente, che ha una esperienza diversificata, se non abbiamo in questo momento i dirigenti allora convochiamo il personale così il personale ci spiegherà cosa diamine fa. A chi si rapporta? In che modo si rapporta e quali sono le attività che svolge perché in questo momento io perdono, ma veramente non lo capisco. Cioè, noi abbiamo un Ufficio Relazioni col pubblico che esiste, lavora, fa, è importante, non ha dirigenti e non sappiamo nient'altro. Allora dobbiamo smettere di far perdere tempo ai funzionari perché abbiamo capito che in questo momento non ci sono, però visto che qualcuno che svolge questa attività c'è, allora sentiremo loro. Grazie”.
- Il Presidente Ferranti interviene e replica: “Grazie a lei. Il Dottor Bernocco non ha detto che nessuno se ne occupa, anzi ha voluto precisare che se ne occupa solo ed esclusivamente lui in quanto dirigente, ed anche lui, e questo va verbalizzato, è il responsabile in questo momento della comunicazione e sostanzialmente il dottor Bernocco, in qualità di dirigente responsabile anche della comunicazione, ha rimandato tutte le innovazioni e la messa in funzione dell'URP alla discussione in Consiglio comunale, cioè alla conclusione del Documento unico di programmazione al quale si sta lavorando. Questo è quello che a mio parere ha riferito nella sua audizione nella seduta di oggi il dottor Bernocco. Ora la Commissione ha due strade a mio parere da intraprendere: o quella di aspettare che finisca il lavoro sul Documento unico di programmazione e poi riprendere questi approfondimenti con il Documento di programmazione in mano, oppure procedere con le audizioni di cui parla il Consigliere Federighi, e magari dare dei suggerimenti che potrebbero essere presi in considerazione anche nel Documento unico di programmazione, anche se però qui, a mio parere, nasce una controversia e può nascere una sovrapposizione perché il Documento di programmazione è ad appannaggio della Giunta, e non del Consiglio comunale, e quindi forse noi dovremmo aspettare che la Giunta lo presenti e lo concluda e poi su quello dare dei suggerimenti attraverso il lavoro della Commissione, però insomma non emerge come notizia positiva il fatto che le disfunzioni delle quali si vocifera in città sembrano trovare riscontro nelle audizioni che stiamo svolgendo. Prego consigliere Pastura”.
- Interviene il Consigliere Pastura che afferma: “Allora abbiamo appreso che, a distanza di 4 mesi, non

c'è un presidio e non c'è, e non esiste, un presidio umano tecnico-organizzativo. Esistono delle funzioni, ma non c'è un presidio e questo è un fatto estremamente grave, dal mio punto di vista, perché, di fatto, la prima domanda che faccio e che è banale è: “Se un cittadino oggi, in questo momento, scrivesse in via digitale, quindi si interfacciasse in forma digitale, oppure si recasse all’Urp e facesse una richiesta, questa da chi viene gestita ? Questa è la prima domanda. Dal momento che a 10 giorni dell'insediamento l'Amministrazione ha avuto la cura di nominare un Direttore generale io evidenzio che, a distanza di 4 mesi, questo non ha avuto la cura di come organizzare un presidio tecnico sull'Urp e questo è un fatto. Quindi condivido le valutazioni che faceva il collega Federighi perché sono valutazioni oggettive e sono valutazioni che poi, per quanto ci riguarda, vanno al di là degli aspetti degli aspetti di schieramento politico. Questo è un fatto ed è un fatto molto grave, se poi lo misuriamo e lo confrontiamo con quello che, di fatto, la maggioranza che in questo momento è al governo della città dimostra di avere, cioè dimostra di avere una grande sensibilità nella comunicazione e di avere anche una grande competenza nella comunicazione, e questa comunicazione invece non passa per il Comune, e quindi viene in qualche modo gestita all'interno del partito, ma non passa e non viene diffusa anche per l'organismo comunale e questo è un elemento sul quale tutti siamo chiamati a fare delle riflessioni di opportunità. Rispetto invece a quello che dovremmo fare, io condivido le valutazioni del Presidente, però io vorrei sapere ufficialmente quali sono e se ci sono dei dati numerici rispetto all'attività dell'Urp in un intervallo temporale che possiamo individuare per conoscere questo problema che entità ha”.

- Il Presidente Ferranti chiede al Consigliere Pastura quali dati richiede di avere a disposizione.
- Interviene il Consigliere Pastura che risponde: “Dati numerici statistici. Quindi tutti i dati numerici che di cui si dispone banalmente in relazione ad un intervallo temporale che possiamo individuare anche negli ultimi quattro mesi, piuttosto che l'ultimo anno. Quante sono le istanze che sono state richieste e sono passate per l’Urp e quante di queste istanze avvengono e sono avvenute in forma fisica e quante in forma digitale. Questo elemento è importante perché ci sono anche cittadini che sono fuori dalle competenze digitali, che non hanno competenze digitali, e quindi bisogna capire quante persone si rivolgono all’Urp in forma in forma fisica e quante in forma digitale. Si deve sapere poi anche come vengono gestite e vengono evase queste istanze, e quante di queste vengono evase. Poi chi è abituato a gestire i dati elabora una strategia, e la strategia del dottor Pasero è olistica ed articolata, ma se al dottor Pasero non gli viene fornito un numero ed un dato di un problema, è chiaro che lui anche ha delle difficoltà nell'esposizione di quello che potrebbe essere un suo punto di vista, visto che è una figura prettamente di carattere tecnico. Questo è un presidio politico, non è un presidio tecnico, perché se non ci vengono messi a disposizione i dati è un problema di presidio politico, poiché senza indicatori non si può fare spesa e quindi non si può fare politica”.
- Il Presidente Ferranti ringrazia il Consigliere Pastura e dà la parola al Consigliere Orsini, che interviene e dice: “Grazie Presidente, sorvolo sull'importanza dell'ufficio dell'URP che diciamo è una porta d'accesso nel rapporto tra cittadini e la pubblica Amministrazione, che in questo caso è l'Amministrazione comunale. Mi trovo d'accordo con quanto poco fa proponeva il Consigliere Pastura, di avere un report sulle attività svolte in un certo arco temporale da parte dell'URP che, se non erro, ha distribuito un po' di tempo fa anche un questionario agli utenti per verificare il grado di soddisfazione da parte dei cittadini rispetto alle richieste che sono state fatte all'Ufficio relazioni per il pubblico. Quindi se fosse possibile vorrei che l'Ufficio mettesse a disposizione della Commissione anche l'esito di questo questionario che è stato distribuito ai cittadini rispetto al grado di soddisfazione ed alle risposte che sono state date ai cittadini. Vorrei chiedere anche un'altra cosa, se non sbaglio perché può darsi pure che la memoria ce l'ho corta, Consigliere Federighi lì un funzionario c'era fino all'avvento dell'Amministrazione Bandecchi, ma poi misteriosamente quel funzionario è stato spostato d'imperio in un altro ufficio, quindi chiedo alla Commissione, visto che stiamo parlando di funzionamento dell’Urp, di approfondire anche i motivi che hanno spinto l'Amministrazione ad adottare questa decisione perché è chiaro che questa decisione ha, nei fatti ed al di là delle parole, indebolito l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico, quindi chiedo alla Commissione che venga approfondito anche questo aspetto. Grazie”.
- Il Presidente Ferranti interviene e, prima di dare la parola alla Vicepresidente Severoni, chiede quale arco temporale si vuole prendere in considerazione per la richiesta dei dati relativi all’Urp, se l'ultimo anno oppure gli ultimi sei mesi, e prende atto della volontà di richiederli per l'ultimo anno”.
- Interviene la Consigliera Severoni che domanda: “Allora mi ricollego all'intervento del Collega Orsini

per dire che, intanto 4 mesi e qualche giorno, come dice il Consigliere Ferranti nonché Presidente, è un lasso di tempo in cui non tutto può trovare un verso. Il dirigente però che c'era qualche tempo fa, cioè il funzionario, non mi risulta che si occupasse dell'Urp. E allora la mia domanda, visto che sto qui da 4 mesi e qualche giorno è: "In precedenza chi c'era ? Che situazione c'era ?".

- Il Presidente Ferranti interviene e replica: "In assenza del dirigente che è l'unica figura che ad oggi si occupa di URP, a parte i dipendenti od i facilitatori impiegati, io direi di porre al dirigente anche questa domanda a nome mio, oltre a quelle che sono già state poste: "Quanti sono i dipendenti e facilitatori impiegati nel loro complesso ?" Voglio poi spiegare alla Consigliera Severoni come era organizzata la struttura amministrativa che riguardava anche lo Sportello del cittadino in cui c'era il dirigente che svolgeva le attività che oggi svolge il Dottor Bernocco, che era la dottoressa De Vincenzi la quale aveva tra le sue competenze anche l'Urp, e poi c'era la comunicazione del comune che era divisa, tra due funzionari: c'era il Dottor Pasero per la comunicazione del Consiglio comunale ed il Dottor Diamanti che si occupava invece della comunicazione della Giunta: poi il Dottor Diamanti nella sua posizione organizzativa di funzionario, oltre che della comunicazione della Giunta si occupava anche dello Sportello del cittadino, quindi diciamo che fino ai primi di giugno e metà giugno, quest'anno la piramide organizzativa dell'amministrazione era la seguente: Dirigente Dottoressa De Vincenzi, due funzionari per la comunicazione e ad uno dei due funzionari, era attribuito anche lo Sportello del cittadino. Questa Commissione e l'inesperto Presidente Ferranti che se ne duole e se ne è scusato a lungo con il Dirigente, hanno ritenuto probabilmente a causa della mia grave inesperienza, che se i funzionari che si occupavano della comunicazione erano 2 ed uno era anche un funzionario, con la responsabilità dell'Urp, in automatico quelle competenze fossero passate alla figura che oggi è una sola. Io ho fatto questa valutazione approssimativa errata, a quanto pare, però frutto di un ragionamento logico sostanzialmente. Allora io credo che siamo alla conclusione degli interventi, quindi ringrazio il Dottor Pasero per la presenza e per i chiarimenti comunque utili che ci ha fornito. Prego Consigliere Federighi".
- Interviene il Consigliere Federighi che dichiara: "Dobbiamo approfittare a piene mani della sua esperienza Presidente, perché lei è la memoria storica. Benissimo. Allora Diamanti si occupava della comunicazione della Giunta ed anche dell'Ufficio relazioni col pubblico, ma quando Diamanti viene spostato ad altro incarico suppongo che la Giunta abbia un comunicatore nella persona del dott. Pasero. E come mai in questo cambio l'ufficio relazioni con il pubblico è rimasto orfano? Anche questo converrà che è bizzarro. Ecco perché io insisto perché sennò facciamo il gioco delle tre carte. Allora questo pomeriggio abbiamo sentito delle forbite elucubrazioni da parte dei preparatissimi dirigenti che però in pratica ci hanno dato una scatola ben confezionata, ma vuota. Però io continuo ad insistere. Qui l'Ufficio relazioni con il pubblico c'è ! Qualcuno risponde al telefono ? Qualcuno fa qualche cosa ? Noi continuiamo a non sapere cosa fanno, nè con chi si relazionano né a chi si riferiscono. Qual è la loro mole di lavoro, qual è la qualità del loro lavoro? Abbiamo appreso grazie a lei Presidente, e gliene rendiamo merito, che il dottor Diamanti è stato sostituito col dottor Pasero. Immagino che lei abbia ragione quando dice che il dottor Pasero si occupa della comunicazione della Giunta ed ha sostituito il dottor Diamanti con la responsabilità dell'Ufficio relazioni col pubblico. L'apice, cioè il dirigente il dottor Bernocco ci ha detto sì, beh, farò vedrò per adesso, non lo so, vedremo bla bla bla. Poi ci hanno così resi edotti dell'identità digitale delle sue opportunità e delle sue necessità, ma il vero il cuore, la ratio, la motivazione, l'ubi consistam di questa Commissione è sapere che diamine, cosa fa l'Ufficio relazioni col pubblico che ripeto esiste però noi non sappiamo a chi si riferisce, quindi insisto e se i dirigenti in questo momento non possono, non vogliono o non sono in condizioni di fornire la risposta, sentiamo i dipendenti, ma qualcosa dovremmo sapere. Grazie".
- Il Presidente Ferranti riepiloga a beneficio della Segreteria le domande da trasmettere la mattina del giorno seguente al Dirigente dell'Urp dottor Bernocco sulle risposte alle quali anticipa che si svolgerà la prossima seduta della Quarta Commissione. "Intanto oggi è già emerso un aspetto evidente – continua Ferranti – e cioè che nella riorganizzazione della struttura amministrativa, per quanto riguarda la comunicazione le due posizioni di funzionari responsabili della comunicazione sono state unificate in una sola figura, ma non è stata affidata ancora dal dirigente la posizione organizzativa che riguarda la responsabilità dello Sportello del cittadino. Chiaramente sono d'accordo anche con la Consigliera Severoni quando dice che in 4 mesi non si può fare tutto, però ritengo che comincia a diventare un tempo nel quale almeno la struttura dell'Ente debba essere probabilmente messa a sistema e messa in grado di funzionare in tutti i suoi aspetti. Poi nel tempo si faranno le valutazioni da parte della Giunta

e se qualcosa dovrà essere modificato verrà modificato. Però ad oggi è emerso che nel settore Sportello del cittadino non c'è un funzionario che ha la responsabilità della posizione organizzativa, e c'è un dirigente che è il dottor Bernocco, il quale ha rimesso al Dup tutte le nuove modalità gestionali”.

**14/12/2023**

## **Interventi dell'audit, Domande e Risposte**

- Il Presidente Ferranti afferma: “Ricordo che le proposte vertevano sull'ipotesi di avvalersi di software digitali tecnologici che possono essere già attivi ed in commercio ad oggi, capire se lo sono, se sono strumenti accessibili dal punto di vista finanziario e quali benefici ed opportunità possono portare al funzionamento dello sportello dell'Urp, soprattutto per catalogare le richieste che pervengono, come vengono gestite e dove vengono inviate ed anche il grado di soddisfazione che ricevono”.
- Interviene il Consigliere Riccardo Fortunati che dichiara: “Comunque l'idea era quella di capire se fosse possibile attivare uno strumento per rilevare la soddisfazione dell'utente finale ed avere magari un dettaglio riguardo le tipologie di richieste pervenute, perché avevamo verificato che nel report di marzo se non sbaglio venivano.....”.
- Interviene il Presidente Ferranti che dice: “Per chiarire le idee al dottor Zaccone ricordo che noi abbiamo richiesto al dirigente Bernocco di fornirci un mese campione per vedere quante richieste sono arrivate in quel mese, le fasce di età e che tipologia di informazioni e approfondimenti avevano chiesto e si è notato che ci sono delle fasce di età che accedono di più e stranamente anche che ci sono due fasce di età, tra cui una molto giovane, quella tra i 20 ed i 30, che sembrano non avvalersi per nulla dell'Urp, e soprattutto poi avevamo anche visto e valutato che c'erano due fasce di età mancanti che potrebbero però accedere al servizio, quella sopra gli 80 anni perché oggi c'è gente 80 anni che usa gli smartphone ed il telefono cellulare ed è attiva, ma anche la fascia prima dei 20”.
- Interviene il Consigliere Riccardo Fortunati che dice: “Esatto, precisamente quella tra i 15-16 anni esattamente sì. Poi ecco magari si pensava alla possibilità di fare un'analisi di determinate richieste che sono pervenute, mi sembra che fossero le 5 o 6 più gettonate e capire la correlazione in base alle fasce di età. Questo per cercare magari di promuovere delle campagne di sensibilizzazione per far sì che in realtà le richieste dal punto di vista fisico, quindi quelle effettuate in presenza, diventino sempre meno per cercare di sgravare il personale che è operativo nell'Urp. Per ora volevo dire questo. Poi quando mi ritorneranno in mente magari altre cose che avevamo chiesto di approfondire mi riservo di richiederle. Grazie mille”.
- Interviene il Commissario Pastura che afferma: “Grazie Presidente e grazie al dottor Zaccone di essere venuto qui in Commissione. Faccio un piccolo preambolo per guidare questa audizione sul tema che la Commissione si è posta con un approccio proattivo, quindi al netto delle considerazioni preliminari, cioè di un URP che di fatto è poco conosciuto o comunque ha un funzionamento che la città ci dice non essere sempre funzionale e tempestivo rispetto a quelle che sono le esigenze che provengono dalla città stessa. Abbiamo appurato ed abbiamo verificato con il dirigente Bernocco che al momento l'Ufficio, a seguito di un cambiamento repentino e dall'alto, dell'assetto amministrativo ed organizzativo manca di un referente, così ci è stato riferito, e quindi abbiamo provato a fare delle considerazioni che non fossero soltanto di analisi, ma che potessero in qualche poi consegnare un plico di proposte che chiaramente saranno oggetto valutazione e di verifica da parte prima della Giunta e poi evidentemente anche degli Uffici. Rispetto a queste considerazioni che, a memoria, vanno su una ricerca preliminare del dato, quindi verificare quanti accessi avvengono off-line e quanti avvengono on - line, cercare di targettizzare anche l'utenza sia sull'on-line che sull'off-line, quindi sia per genere che per target di età, quindi questo tipo di documento che ci aveva aiutato a redigerlo il Commissario Fortunati poi evidentemente ci consegna uno scenario sul quale poter fare un lavoro.

Uno degli aspetti sui quali io avevo attenzionato la Commissione e che mi affascina, non tanto per competenza, ma quanto per passione rispetto a quelli che sono i processi organizzativi, era la dispersione emersa dell'informazione o della segnalazione presentata all'Urp nei meandri degli uffici amministrativi. Cioè arriva un cittadino fa una richiesta od una segnalazione e l'URP, evidentemente poi la gira all'ufficio competente e l'ufficio competente la lavora al fine di poter soddisfare la richiesta. In questo percorso organizzativo esiste un processo informatico, cioè esiste un software che efficienti il processo oppure questo avviene attraverso meccanismi diversi ? Chiedo inoltre, se esiste già all'interno della macchina organizzativa un software di gestione dei ticket, se esiste anche la possibilità, laddove ci sia già un software nel mercato anche della pubblica amministrazione visto che ce ne sono tanti di varia natura e di varia tipologia, di implementarlo attraverso un verticale al fine di poter velocizzare, ottimizzare ed efficientare l'Urp. Cioè mi immagino un sistema reticolato nel quale, a fronte di una richiesta o di una segnalazione, si abbia evidenza, sia per chi la gestisce sia per chi la monitora ed anche per il cittadino, della modalità in cui quella richiesta e quella pratica è stata gestita ed è stata esitata. Questo tipo di approccio va nella direzione, come dicevo poc'anzi, di un approccio proattivo, cioè di fare in modo che l'Urp diventi una vetrina per l'utenza, e quindi per la città e per la comunità, visto e considerato che anche dalle varie audizioni che abbiamo fatto con i dirigenti, comunque è emerso che si sta andando ormai da parecchio tempo verso la cittadinanza attiva, e quindi crediamo che l'Urp possa essere un nodo cruciale rispetto a quella che è la sfida di tutti gli Enti pubblici e degli Enti locali come lo è in questo caso, che è appunto quella di ottenere una maggiore partecipazione, un maggior coinvolgimento ed una maggiore trasparenza delle evidenze che poi la città in qualche modo manifesta e dichiara. Quindi io ho fatto una premessa ed un cappello al fine di guidare il suo prezioso intervento al fine poi di poter condividere insieme, come abbiamo detto, una proposta che possa essere vagliata in futuro dalla maggioranza dall'esecutivo. Grazie”.

- Interviene il Dottor Zaccone che risponde: “Buonasera a tutti. Innanzitutto a proposito di tutto quello che è stato detto preciso che si tratta di cose che in qualche modo sono già state presentate negli anni e che in qualche modo sono state anche seguite ed implementate. Di strumenti per la gestione dei ticket ne sono stati acquisiti diversi, però vorrei fare una premessa: gli strumenti aiutano, ma chi deve veramente portare avanti un discorso è il personale che ci lavora, perché chiaramente avere un ufficio come l'Urp senza responsabile e con poche persone, sicuramente non aiuta. Comunque dicevo che negli anni sono stati proposti dei sistemi, e già una decina d'anni fa in alcuni casi sono stati anche utilizzati, mentre in altri casi non venivano utilizzati dalla cittadinanza, quindi le cose si sono provate a fare. Dico che di sistemi che fanno questo mestiere ce ne sono una marea e non è il cuore del problema trovare lo strumento giusto. Noi abbiamo per esempio già installato da parecchi anni un sistema di gestione dei flussi di lavoro, quindi un flusso di lavoro che potrebbe anche essere implementato per l'Urp dove le eventuali richieste che vengono dai cittadini possono fare il giro della Direzione senza utilizzare la carta: è lo stesso modo con il quale adesso noi realizziamo, per esempio le Determini dirigenziali; una volta le Determini dovevano andare da un ufficio all'altro per essere siglate mentre adesso ci sono dei motori di workflow che praticamente gestiscono tutto il procedimento e si arriva alla fine del procedimento senza dover far girare nessun pezzo di carta, fino addirittura alla pubblicazione sull'albo Pretorio. Quindi gli strumenti ci sono e si potrebbero utilizzare, ma è indispensabile e ci vuole la volontà di utilizzarli, e qui, su questo aspetto io non vi posso assolutamente essere d'aiuto perché io faccio, in genere, anche se a volte propongo, quello che le Direzioni mi chiedono. Insomma se un Ufficio come l'Urp mi chiedesse di attivare un flusso di lavoro per quella cosa, gli strumenti già ci sono. Oltre a questo però vorrei dire un'altra cosa che qualcuno ha già sentito perché l'ho ripetuta in altre riunioni che abbiamo fatto, vale a dire che con i fondi PNRR noi stiamo rivedendo un po' tutto. E' scaduta oggi la gara per il nuovo Sito istituzionale che comprende anche uno Sportello del cittadino, Sportello nel quale il cittadino, autenticandosi, potrà vedere sia le sue richieste sia se deve pagare una multa, perché tutto verrà inserito in un unico Sportello dove ogni cittadino potrà avere il resoconto della sua posizione verso il Comune. Quindi la gara l'abbiamo aperta oggi e, tempo penso entro fine dell'anno, la affidiamo ed è una gara che prevede tutte queste cose, cioè prevede la presentazione di tutti i servizi che vengono erogati dal Comune in un unico punto; si stanno seguendo chiaramente tutte quelle che sono le direttive di Agid, cioè l'Agenzia per l'Italia digitale in quanto su queste cose esistono già dei templates e degli schemi che sono obbligatori e che tutti seguiranno perché se hanno preso fondi PNRR devono farli per forza con

quella modalità. Quindi abbiamo avuto molti strumenti e adesso stiamo cercando di migliorarli. Oltre a questo, c'è un'altra gara del PNRR con fondi PNRR che stiamo portando avanti ed è quella del passaggio al Cloud che ci permetterà anche di cambiare tutti i verticali dell'Ente, perché noi praticamente abbiamo iniziato molto presto, abbiamo iniziato intorno al 2000 - 2002 con le prime gare per i softwares, ed a quei tempi non esisteva una suite integrata che mettesse insieme tutte le attività dell'Ente, ma c'erano tanti verticali, mentre adesso le più grandi realtà che servono questo tipo cose, tipo Maggioli, Municipia ed altre società similari, hanno fatto una suite integrata dove ci sono dentro tutte le funzionalità che devono essere svolte dell'Ente, con un'unica banca dati, e quindi la banca dati sarà condivisa e saranno permesse chiaramente tantissime cose in più. Anche quella è una gara che dovremmo fare. Appena è finita questa del sito portiamo avanti questa del Cloud e quindi la situazione dovrebbe migliorare. Io ripeto, faccio quello che chiedono le Direzioni, diciamo che io conosco molto dell'Ente perché facendo questo lavoro e stando nell'Ente ormai da 20 anni, diciamo che conosco molte delle esigenze delle diverse aree, ma non le conosco tutte pur essendo stato dirigente un po' di tutte le aree a parte di un paio. Però per il discorso del Cloud abbiamo attivato una serie di incontri con tutte le Direzioni, e quindi tutte le Direzioni ci stanno illustrando quali sono le loro esigenze e tutto quello che dovremmo fare. Sicuramente quella dell'Urp è una cosa che va migliorata ed un'altra cosa che probabilmente trovate anche nel Dup è la creazione di un Sistema degli sportelli integrato, che noi avevamo proposto già alla precedente Amministrazione, chiedendo di avere uno sportello unico dove il cittadino può andare e presentare qualsiasi richiesta per l'Ente. Questo Sportello dovrebbe essere sia fisico che virtuale, perché chiaramente poi dopo gli operatori utilizzerebbero lo Sportello virtuale per poter rispondere al cittadino. Quindi questa è un'altra delle grandi sfide che, se riusciamo a portare avanti, secondo me è la rivoluzione perché adesso una persona che deve fare un atto con l'Ente prima deve andare da una parte e poi da un'altra parte, invece dopo questo cambiamento presenterebbe la domanda in un unico sportello e poi dopo sarebbe un problema nostro mettere in comunicazione tutti gli uffici per poter rispondere al cittadino. Quindi sono tutte cose che in qualche modo stiamo cercando di portare avanti considerando che i fondi ci sono, perché devo dire che i fondi ci sono stavolta perché il PNRR ci ha messo a disposizione molti fondi. È chiaro che bisognerebbe anche un po' svecchiare la Pubblica amministrazione, perché io vi dico che quando abbiamo introdotto il protocollo informatico ad esempio, l'obbligo era nel 2004, e noi nel 2004 dal primo gennaio eravamo pronti con il Protocollo informatico e la posta elettronica certificata, ebbene per poter dare il via si è dovuto lavorare prima per poter convincere le Direzioni a lasciare i loro protocolli che venivano fatti sui quadernoni e c'è voluto un po' di tempo. Diciamo però anche che adesso comunque il personale sta ringiovanendo. Insomma stiamo portando avanti queste cose e sicuramente è un bene per la città, ed è un bene perché più si portano avanti queste cose e meno bisogno di personale c'è, chiaramente, perché molte cose vengono fatte in modo automatico, quindi si stanno tutte portando avanti. In definitiva il problema non è quello della scelta del singolo software che può risultare il più idoneo per l'Urp, ma è quello più generale, di cambiare la mentalità anche su queste cose, anche quella dei cittadini perché ricordo che, quando abbiamo introdotto il Suape, con l'obbligo di presentare le domande solo on-line, parecchi di loro si sono lamentati perché chiaramente venivano su ed avevano l'amico che li aiutava. Invece così il procedimento è trasparente ed uguale per tutti, e quindi questa è la strada che si è cominciata e che si sta continuando a percorrere".

- Interviene il Presidente Ferranti, che dichiara: "Mi viene da fare una piccola battuta su quello che dice il Dottor Zaccone, cioè che, nonostante ormai da un paio d'anni almeno, è possibile prendere gli appuntamenti per fare il rinnovo delle carte d'identità ed i documenti in maniera telematica on-line ed anche semplicemente, ancora tanti cittadini, anche non anziani capita che ti chiamano chiedendo con chi possono parlare dell'anagrafe, per poter parlare al telefono, e questo fa capire quanto sia radicata questa mentalità anche in persone che non sono anagraficamente anziane in Italia".
- Interviene il Consigliere Pastura che domanda: "Lei ha poc'anzi detto quello che ci aveva confermato anche il dirigente Bernocco rispetto al fatto che per far lavorare l'Urp, così come tutti gli Uffici pubblici in generale, ma anche privati, al netto dei processi organizzativi informatici servono le risorse. Quindi ad oggi vorremmo sapere da lei se è in grado di poterci dare questa risposta. Quante sono le risorse che vi lavorano all'Urp ? Non lo sa. E quale è secondo lei, stante la sua conoscenza dei processi che stanno a valle dei processi informatici e che stanno a valle dei processi fisici, il fabbisogno occupazionale dell'Urp ? Dopodiché le ripongo la seguente questione. Ad oggi la gestione

dell'URP come viene attuata ? Come avviene il processo organizzativo dell'Urp ? Qual'è il significato di quello che oggi viene fatto, cioè ad oggi la gestione informatica dell'URP c'è e se c'è come viene portata avanti ? Dopodiché faccio una considerazione mia personale che diverge un po' rispetto alla sua. Io credo che i processi informatici non servano tanto a tagliare le teste quanto piuttosto ad efficientare il lavoro, quindi non credo che vi sia una correlazione tra supporto informatico e riduzione del fabbisogno anche perché su questo, seppure questa è una Commissione dove noi politica non la facciamo, sono un po' frastornato tra il piano occupazionale di questa Amministrazione che tende ad incentivare la Polizia locale, per quanto sia un corpo che va rafforzato, e poi il fatto di apprendere anche da lei che, di fatto, alcuni Uffici ed alcuni presidi comunali hanno un'esigenza di incremento del fabbisogno occupazionale. Questa è la mia considerazione politica, che non chiaramente non è una domanda che posso rivolgere a lei, però insomma, resto un po' frastornato e questo mi conferma quella che è la mia tesi che poi è la tesi anche di un ex assessore di Alternativa Popolare che non è più Assessore. Quindi non so se le mie domande sono state sufficientemente chiare sulle quali può darmi un contributo. Grazie”.

- Il Dirigente Zaccone interviene e risponde: “Le domande sono state chiare, ma probabilmente non le deve rivolgere a me. Né quelle sulle persone che stanno all'Urp e né sul discorso di quante ce ne dovrebbero essere all'Urp. Cioè lei ha detto che la Commissione non è politica, ma a sembrava una domanda politica ed io, guardi sono assolutamente un tecnico. Io devo rispondere come tecnico, però questa mi sembra una domanda politica, perché in merito alla scelta se l'Amministrazione decide di assumere vigili urbani o amministrativi, io posso avere la mia idea, ma è l'Amministrazione che decide in completa autonomia, quindi perché ritiene che in quel momento forse è più utile assumere dei vigili urbani, e quindi non mi sembra una domanda tecnica. Sul discorso del funzionamento dell'URP, chiaramente vengono messi a disposizione degli Uffici tutti quelli che sono gli strumenti: calcolatori, accessi internet e fogli Excel, cioè tutto quello che serve e che ci chiedono. In questo momento non c'è un verticale per la gestione dell'URP, c'era un software per la gestione delle richieste ma secondo me non è un vero e proprio verticale per la gestione dell'Urp. Se vuole le dico sulla mia Direzione come sto messo con le persone e le dico che da 20 anni a questa parte noi siamo pochi e siamo pochi perché una volta, prima che entrassi io, mi sa che c'erano quattro dirigenti ai Sistemi informativi, per fare praticamente niente. Dal 2003 in poi, cioè ci sto io come Dirigente siamo in tre - quattro persone e gestiamo tutta la parte informatica dell'Ente. Quindi questa è una lamentela che io ho sempre fatto, indipendentemente da questa Amministrazione, ma il problema è che gli informatici non si trovano e non vengono a lavorare in Comune. Cioè questo è il problema, e diciamo che io ci sono capitato perché sono ternano, e dopo 20 anni di lavoro nel privato, però francamente mi rendo conto che non è assolutamente facile trovare informatici. Noi cerchiamo di portare avanti le cose nel modo migliore ed è chiaro che se avessi più persone potrei stare forse un po' più tranquillo però non entro nel merito delle altre Direzioni e delle modalità di funzionamento delle altre Direzioni perché bisognerebbe fare un carico di lavoro che io per loro non faccio. Insomma qualcun'altro l'avrà fatto”.
- Interviene il Consigliere Fortunati che afferma: “Ringrazio il Dottor Zaccone per la spiegazione dettagliata riguardo la gara appena conclusa ed i fondi che sono in programmazione. A questo punto mi sorgono due osservazioni e due domande da fare. Mi sembra di aver capito che, in realtà, tra virgolette, un grande ostacolo è quello proprio interno a percepire ed a recepire questo cambiamento e questa informatizzazione, quindi ipotizzo che per un verso sia fondamentale, poi fare una formazione adeguata e quanto più completa al personale. Per contro, come è stato anche ricordato dal Commissario e dal Presidente, ci sono ancora dei cittadini che si recano allo sportello oppure chiamano per sapere informazioni. Quindi la domanda è: “E' prevista una serie di campagne di informazione e di sensibilizzazione ad un utilizzo quanto più possibile di strumenti telematici per sgravare la presenza nell'URP dei cittadini e di trasferire tutto in via telematica, di modo che come ha anche lei detto, se si utilizza un solo strumento, poi sia l'utente finale sia l'operatore, accedendo allo stesso sistema, ha modo di lavorare in una maniera in maniera più snella ed efficace ?”.
- Interviene il Presidente Ferranti che precisa: “Grazie, mi sembra comunque che per ora l'audizione abbia chiarito diversi aspetti, che elenco. Anzitutto è emerso che questo Ente è già nelle condizioni

di fornire degli strumenti e delle risorse attraverso i Fondi del PNRR per mettere in campo dei miglioramenti in tutti i settori a livello di digitalizzazione e di seguire la linea delle leggi nazionali sulla digitalizzazione, ed addirittura di migliorare da un punto di vista del funzionamento digitale, se lo si vuole, anche l'Urp. Il discorso è che poi, come migliorare ogni settore, avviene avvalendosi del supporto della Direzione attività digitali ed innovazione tecnologica, ma anche sotto il coordinamento della Direzione Affari Generali. Questo è il succo. Se la Direzione Affari generali che ad oggi si occupa dell'URP non ha ancora la eventuale nomina di una posizione organizzativa del progetto che da giugno scorso come sapete manca, la situazione è bloccata. Inoltre quanto è il personale che ad oggi opera nell'Urp lo abbiamo visto perché in quel documento che ci ha fornito la direzione c'era scritto. Quindi io credo che il riassunto della situazione è questo: gli strumenti ci sono e si possono, volendo, anche implementare, ma a decidere come andarli ad implementare ed applicare in maniera concreta sul funzionamento dell'Urp deve essere un'organizzazione e deve essere una procedura che attiva la Direzione competente. Al massimo noi quello che potremmo fare nella nostra relazione è di fornire dei suggerimenti e degli incentivi, come abbiamo fatto del resto in altre situazioni, tenendo conto anche di questo fatto, ovvero che oggi sempre di più si va nella direzione di facilitare l'accesso digitale e tecnologico alle informazioni, al rinnovo dei documenti ed al pagamento delle multe ed a quant'altro, e sicuramente l'Urp, che è lo strumento basilare per facilitare tutto questo, deve andare il più possibile in questa direzione. Però questo noi lo possiamo inviare come suggerimento della Commissione quando andremo a redigere la relazione finale alla Commissione competente, prego Consigliere Pastura”.

- Interviene il Consigliere Pastura, che dichiara: “Mi correva l'obbligo di chiarire che nel mio precedente intervento non mi sono permesso di fare una domanda politica al Dottor Zaccone, avendo semplicemente svolto una mia personale considerazione politica, che non era una domanda. Invece l'aspetto che mi premeva sottolineare e sul quale volevo avviare un confronto in questa Commissione è un altro. Riguardando il report che ha fornito il Dottor Bernocco, questo parla per il mese di Marzo del 2022, di 1.236 utenti, di 590 richieste di informazioni e di 101 segnalazioni rispetto a 545 servizi erogati. Questi sono i dati aggregati rispetto ai quali le chiedo se, una volta che una Dirigenza od un comparto le dà dei numeri, rispetto ai processi organizzativi rientra nelle sue mansioni, quella di poter definire l'impatto che quella certa soluzione informatica da adottare può avere in termini di efficientamento di ore e uomo. Questa è la prima domanda che le faccio rispetto a quelle che sono le sue mansioni. L'altro aspetto invece chiaramente è più un aspetto di indirizzo. Molto spesso c'è credo un fraintendimento, almeno lo riscontro costantemente, su quello che secondo me dovrebbe essere il modello di cittadinanza. Chiedo se si può pensare ad introdurre un software che efficienti il sistema di presentazione delle segnalazioni da parte dei cittadini e della loro gestione, superando l'ostacolo, che consiste nel fatto che la segnalazione che avviene su una perdita d'acqua, sul malfunzionamento di un lampione piuttosto che su una buca, viene fatta ma poi quella richiesta viene talvolta dispersa nei meandri del comparto amministrativo. Ecco su questo aspetto, credo che sia anche importante concentrare l'Urp”.
- Interviene il dottor Zaccone che risponde: “Il discorso di poter attivare i servizi già c'è sul sito del Comune. Ce ne sono parecchi di servizi che possono essere attivati direttamente, quindi questo non viene fatto dall'Urp, ma l'Urp può aiutare eventualmente delle persone a fare la richiesta sul sito. Infatti si stanno concludendo anche due aree, una che è già attiva, cioè quella del Digipass, accanto alla quale se ne sta concludendo un'altra che sarà presente nella zona del Centro Multimediale dove ci sarà anche questa possibilità. Insomma il progetto del Cittadino attivo è proprio al centro della gara che stiamo portando avanti. Adesso la gara che stiamo facendo prevede proprio due parti, una che si chiama “Cittadino informato” e l'altra che si chiama “Cittadino attivo”, quindi consiste proprio nella possibilità di poter attivare dei servizi, magari col supporto di qualcuno che possa aiutare delle persone che non sono così pratiche della cosa. Per quanto riguarda il miglioramento che può portare l'inserimento di un software all'interno di una Direzione o di un servizio, quella è una cosa che in genere si fa insieme, cioè la fa l'informatico insieme al responsabile del servizio, perché poi è proprio il responsabile del servizio che conosce bene l'argomento, mentre l'informatico sa un po' di tutto, però non sa tutto, e quindi poi dopo è insieme al responsabile servizio che l'informatico eventualmente fa la valutazione. Insomma queste sono un po' le strade. Sul discorso della

segnalazione lo strumento già ci sarebbe, perché il discorso di utilizzare un gestore dei flussi di lavoro permette appunto di passare una richiesta da una parte all'altra e magari di dare la possibilità al cittadino di vedere questa cosa, questa ci sarà nel nuovo sito. Quindi sono cose che stiamo vedendo. Per quanto riguarda la comunicazione sono completamente d'accordo. La comunicazione all'interno dell'Ente è sempre stata insufficiente, quindi in alcuni casi, tipo l'avvio del Suape sono stati fatti diversi eventi, con i professionisti, chiaramente con chi voleva partecipare, per far vedere l'introduzione di questa nuova modalità di presentare le richieste. Adesso abbiamo fatto un paio di eventi sul sito del turismo perché praticamente il sito del turismo è completamente cambiato ed offre delle possibilità in più rispetto a quelle standard. Quindi abbiamo fatto un paio di eventi, ne abbiamo fatto uno qui ed uno in Biblioteca, dove era presente anche molta gente. Secondo me la comunicazione va migliorata. Sicuramente quando si inseriscono questo tipo di cose andrebbe fatta una comunicazione ai cittadini, alle categorie interessate alle nuove funzionalità per fargli vedere quello che c'è e come poi dopo diventa più facile fare le cose, però tutto questo va comunicato meglio e su questo siamo d'accordo, ed anche di questo aspetto però purtroppo non me ne occupo io, ma è una cosa che stiamo cercando di fare”.

## **Documentazione allegata**

### **1. Urp – Report mensile attività Marzo 2023**

### **2. Proposta del Consigliere Fortunati Riccardo di AP**

## **Conclusioni**

La Commissione ha inteso esaminare, sulla base di alcune segnalazioni presentate ai Commissari anche da parte di cittadini, il funzionamento dell'Urp – Sportello del cittadino. E' emersa la strategicità di tale servizio come mezzo di interazione e di informazione tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini. La Commissione ha provveduto a raccogliere documenti ed ha effettuato audizioni del personale amministrativo interessato dalle attività di questo Ufficio. Si è palesato un forte utilizzo da parte degli utenti di questo servizio, per varie tipologie e richieste, che vanno dalle informazioni sui servizi, a quelle sugli eventi fino agli accessi documentali ed ai servizi anagrafici. Nell'anno tra il 2022 ed il 2023 si sono registrati oltre 16.000 contatti. La Commissione ha ritenuto di richiedere i dati dettagliati di un mese campione, Marzo 2023, ove si sono registrati 1.236 contatti (in presenza, per telefono, e via e - mail) ai quali andrebbero aggiunti gli utenti raggiunti tramite il sito web e la pagina Facebook di recente riattivata. La Commissione ha altresì stabilito di evidenziare come le attività dell'Urp siano da ritenersi connesse con le procedure e le previsioni del processo normativo nazionale in merito alla transizione digitale. Considerata quindi l'importanza di questo servizio e lo snellimento burocratico che tali attività possono fornire alla Pubblica amministrazione, la Commissione ha prodotto alcune sottolineature e suggerimenti volti a potenziare e migliorare il funzionamento dello Sportello del cittadino, dei quali l'Assessore competente e la Direzione competente potranno tenere conto. La Commissione ritiene opportuno dotare l'Ufficio di una posizione organizzativa, da reintegrare nel suo ruolo che è rimasto vacante dopo il trasferimento del precedente Funzionario ad altro Ufficio, e ritiene altresì importante che l'Urp provveda a rendicontare la propria attività con un report puntuale da elaborare ogni 3 – 4 mesi, report all'interno del quale andranno inserite sia la misurazione della customer satisfaction, vale a dire la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, sia la rilevazione di due fasce di età di utenza che al momento non risultano essere oggetto di valutazione, ossia quella compresa tra i 16 anni ed i 20 e quella degli over 80. Risulta imprescindibile inoltre, a giudizio della Commissione, organizzare al meglio il personale anche avvalendosi dei fondi PNRR connessi alla transizione digitale, e mettere a regime e potenziare il funzionamento dell'Ufficio, ma anche sensibilizzare la cittadinanza verso le potenzialità del sito Istituzionale. E' emersa infine la opportunità di migliorare la comunicazione tra l'Urp e le varie Direzioni dove vengono trasferite le richieste, oltre all'esigenza di dotare l'Urp di un software, tra quelli che sono già nella disponibilità dell'ente come relazionato nel corso dell'audizione con il dirigente alla innovazione tecnologica, per efficientare il relazionarsi e la comunicazione tra il cittadino e la Pubblica amministrazione.