



Tegna, 25 novembre 2016  
Ris. Mun. 765/2016

### Interrogazione

Intitolata:

**“Per dei servizi comunali più vicini alle esigenze della popolazione”**

Datata: 1 novembre 2016  
presentata dal gruppo PPD

### Risposta del Municipio:

In passato, le esigenze di recarsi di persona allo sportello del proprio Comune rivestiva particolare importanza sia per richiedere documenti di identità, atti di stato civile, formulari per la richiesta di sussidi cassa malati, tessere domiciliati per trasporti, visionare pubblicazioni o per ottenere semplici informazioni.

Negli ex Comuni di Verscio e Tegna erano infatti previste le seguenti aperture serali.

Verscio	il martedì fino alle 20.00
Tegna	il giovedì fino alle 18.30

A Tegna, nel 2008 è stata eliminata l'apertura prolungata in quanto si è constatato che troppo poco utilizzata. A Verscio, nonostante una scoraggiante media di 1-2 frequenze al mese, si è comunque mantenuto l'orario serale fino al momento dell'aggregazione.

La modifica delle necessità del cittadino è dovuta principalmente alla nuova organizzazione di vari servizi a livello regionale e cantonale (stato civile, passaporti, ecc.) come pure all'avvento e sviluppo di servizi informatici che ha permesso uno snellimento nelle procedure e la necessità di usufruire spesso dello sportello della cancelleria comunale ha sicuramente perso importanza.

Ad esempio possiamo indicare che anche il progetto aggregativo (punto 2.1.4 dello studio) prevedeva il mantenimento degli sportelli decentralizzati nelle frazioni per un periodo di 2-4 anni. Dopo alcuni mesi il servizio è stato soppresso perché assolutamente poco sfruttato e quindi fonte di inefficienza nella distribuzione degli orari di lavoro.

### Situazione attuale nel nuovo Comune

Dopo l'aggregazione, contrariamente al passato quando il segretario comunale e il funzionario amministrativo erano giocoforza tenuti ad essere al corrente di tutte le questioni, la nuova amministrazione si è strutturata in modo più settoriale, come avviene ovunque in strutture composte da squadre di collaboratori che lavorano insieme. Questa organizzazione comporta che un singolo collaboratore non possa più essere al corrente di tutto, la nuova organizzazione ha il vantaggio di avere a disposizione dei collaboratori più specializzati che indubbiamente possono rispondere con maggior competenza e tempestività alle sollecitazioni dell'utenza.

Questa spiegazione è utile per comprendere che un servizio di orario prolungato con un collaboratore di “picchetto” come organizzato in altre realtà comunali, uguali o più piccole della nostra, non ha un gran senso per il nostro Comune.

In effetti le risposte che potrebbero essere fornite all'utenza sarebbero frequentemente: “informo il servizio e le faccio sapere”, “riferisco al collega”, “domani contatto l'ufficio cantonale”, e via di seguito – esperienza già sperimentata con gli sportelli decentralizzati.



L'unica utilità dell'accessibilità a margini della giornata lavorativa sarebbe di poter consegnare biglietti FFS, vignette bidoni verde, bollini posteggi ecc. che, come tutti sappiamo, possono venir ritirati da una qualsiasi persona di fiducia durante i normali orari d'ufficio e non richiedono la presenza dell'interessato allo sportello.

### Situazione nei Comuni vicini

Una piccola inchiesta nelle cancellerie attorno al nostro comprensorio ha dato il seguente esito:

comune	giorni	risultanze	altre opportunità
Centovalli	ME+GIO <18.00	frequenza minima	su appunt.
Losone	nessun orario serale	.-.	.-.
Ascona	nessun orario serale	.-.	.-.
Locarno	nessun orario serale	.-.	.-.
Avegno Gordevio	LU+MA <18.00	frequenza minima	su appunt.
Maggia	GIO <18.00	frequenza minima	.-.
Onsernone	nessun orario serale	.-.	su appunt./domicilio
Tenero Contra	nessun orario serale	.-.	.-.
Gordola	nessun orario serale	.-.	.-.
Cugnasco-Gerra	nessun orario serale	.-.	su appunt.

### Possibilità di accesso agli sportelli

Come pubblicato sul sito del Comune, agli albi comunali e sulle porte d'accesso degli stabili comunali, oltre agli orari di normale apertura dello sportello è **possibile fissare appuntamenti con i funzionari comunali** come pure raggiungere l'amministrazione tramite un numero di emergenza 24/24 ore e 7/7 giorni. Oltre a queste agevolazioni, per coloro che hanno una reale difficoltà di raggiungere l'amministrazione, viene offerto un servizio a domicilio. Possibilità utilizzata in modo corretto da alcuni cittadini con evidenti problemi di anzianità o di mobilità.

### Piazze di deposito verde

Il nostro Comune, contrariamente alla maggior parte degli altri Comuni a noi vicini, offre un servizio di ritiro degli scarti vegetali a domicilio con il servizio porta a porta a cadenza settimanale. In aggiunta e per grandi quantità offriamo ogni giorno lavorativo, previo richiesta, un servizio di ritiro a domicilio con furgone comunale. Entrambi i servizi non necessitano la presenza dell'utente.

Oltre a ciò il mercoledì pomeriggio è anche accessibile la piazza di raccolta di Tegna e il sabato mattina quella di Cavigliano.

I momenti di apertura delle piazze comportano la presenza di un addetto che verifica che non vengano depositati materiali non conformi e che coloro che vi accedono siano effettivamente nostri cittadini. Ricordiamo che l'allontanamento e lo smaltimento degli scarti vegetali incide in modo significativo sulle finanze comunali, visto che questo servizio costa alla collettività quasi 100 mila franchi (preconsuntivo 2016).

Inizialmente l'accessibilità della piazza di raccolta era prevista il sabato pomeriggio. Considerato che il regolamento organico dei dipendenti (art. 52 ROD) prevede che oltre la domenica anche il sabato è da ritenere giorno festivo, si è ritenuto di andare incontro alla richiesta degli operai, sostenuti anche dal responsabile della squadra e dal capo del personale, di spostare l'orario di apertura dal pomeriggio al mattino per permetter anche a loro di iniziare il fine settimana ad un orario ragionevole. Ricordiamo che la nostra squadra si compone di 3 operai, impiegati a tempo pieno, che a turno garantiscono il servizio quindi i turni per il singolo sono molto ravvicinati. Rammentiamo anche che le ore prestate per la sorveglianza della piazza di deposito vengono man mano recuperate dal collaboratore. Ci troviamo nella situazione che ogni settimana un operaio manca alcune ore dal posto di lavoro a scapito di altri importanti compiti di cura del territorio.



Il servizio porta a porta per gli abitanti di Cavigliano e Verscio, dove la raccolta era prassi già prima dell'aggregazione, ha portato ottimi risultati e il riscontro è di generale soddisfazione, la consegna di persona nelle piazze sono per loro una vera eccezione. Sicuramente con gli abitanti di Tegna, abituati a dover consegnare i loro scarti nella piazza di raccolta, è necessario di un po' di più di tempo per un cambio di abitudine. Siamo però sicuri che coloro che optano per quest'ultima possibilità potranno apprezzare questo eccellente servizio.

A seguito della presente interrogazione abbiamo verificato con gli operai la frequenza degli accessi dell'utenza il sabato. Ci è stato confermato che sia in passato il pomeriggio, che ora la mattina, i passaggi si limitano da ad una media fra 1 e 3 accessi in più ore d'apertura. A volere essere razionali fino in fondo vi sarebbe piuttosto da chiedersi se non sopprimere totalmente l'apertura della discarica al sabato piuttosto che non valutare la preferenza tra mattino e pomeriggio.

### Nel merito dell'interrogazione

#### **Sul prolungo serale degli orari di sportello della cancelleria e dell'ufficio tecnico comunale.**

1. L'apertura fuori dagli orari normali d'ufficio ha solo senso se le richieste del cittadino possono venir evase con soddisfazione.

Per i motivi sopra indicati, il Municipio ritiene poco utile modificare o prolungare l'apertura degli sportelli nelle fasce orarie serali. Di regola in amministrazione è presente qualcuno dalle ore 07.00 alle 12.00 e dalle ore 12.30 alle ore 17.30/18.00 e già ora accoglie utenti fuori dagli orari abituali.

L'amministrazione è dunque sempre a disposizione per servire l'utenza a margine degli orari standard, sia per la Cancelleria che per l'Ufficio tecnico, su appuntamento.

2. Per i motivi sopra espressi il Municipio non ritiene di modificare a breve l'impostazione data al servizio. In futuro, sulla scorta del monitoraggio del numero di accessi alla piazza, sarà valutato se effettivamente abbia ancora senso tener aperto la piazza il sabato.

Distinti saluti.

Per il Municipio:

Il Sindaco:  Il Segretario: 

Fabrizio Garbari Nerini Guido Luminati

