

Egregio Signor Sindaco,

come da Sua richiesta, rimetto relazione sullo stato del

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Il Settore comprende i Servizi Demografici (Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale), l'Ufficio Messi, il Protocollo Generale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il Centro Stampa comunale.

Il Funzionario, che si occupa di coordinare l'attività di detti Uffici è il Dott. Franco Alberto Colombo.

Le unità di personale attribuite al Settore sono attualmente così distribuite:

Ruolo/Servizio	n. unità presenti in servizio
Responsabile di Settore	1
Funzionario	1
Anagrafe	4 (di fatto3)
Stato Civile	4
Elettorale	2
Protocollo Generale	3
URP	2
Centro Stampa	2
Ufficio Messi	1
Segreteria	4
TOTALE	24

Nella sua complessità il Settore attualmente comprende unità di personale di varie categorie come di seguito evidenziato:

	coperti al 01/07/2017	note		
			<i>Profilo professionale</i>	
		Dirigente		0
D3		Funzionario amministrativo		0
D1		istruttore direttivo		1
		Colombo Franco		
C		istruttore amministrativo		4
		Redaelli Daniela (P.T. 18 ore)		
		Foglia Renato		
		Di Donna Angela		
		Meroni Anna Maria		
B3		collaboratore amministrativo		8
		Grassi Ivana		
		Calabrese Maria (P.T. 30 ore)		
		Tagliabue Antonella (P.T. 24 ore)		
		Pavesi Mariangela		
		Spedicato Antonella		
		Spinelli Graziana		
		Portoraro Valeria (P.T. 24 ore)		
		Milani Morena		
B1		collaboratore		9
		Biffarella Grazia		
		Balandi Roberta		
		Bulzi Rossana		
		Festa Roberto (P.T. 19 ore)		
		Nava Andrea		
		Santambrogio Giuliana		

		Graci Fiorenzo		
		Grassi Leonora		
		Fonti Vincenzo		
A		Operatore servizi generali	3	
		Preatoni Paola		
		Guidone Francesca (P.T. 19 ore)		
		Poggi Alessandra (P.T. 19 ore)		
		TOTALE	25	

Progressive vacanze organiche non colmate:

Anno 2008: A.M. (istruttore amministrativo – collocamento a riposo)

Anno 2012: S.S. (istruttore amministrativo – collocamento a riposo)

Anno 2016 M. F. (collaboratore amministrativo – mobilità verso altro Comune)

Segnalo **ALCUNE CRITICITÀ**:

A) PART TIME:

ben 7 colleghi sui 24 attualmente in servizio attivo godono di una riduzione dell'orario di lavoro. Ciò comporta che ogni settimana il Settore perde n. 99 ore lavorative;

B) ASSENZE PROLUNGATE;

al Settore sono assegnati i colleghi:

- dipendente in congedo straordinario sino al 13 febbraio 2019,

- dipendente, assente per malattia ed ora in congedo,

ciò comporta che, a motivo di tale situazione, il Settore perde n. 72 ore lavorative alla settimana;

C) INABILITA' al LAVORO;

Una collega, a motivo di gravi limitazioni dovute allo stato di salute, è di fatto (invalidità al 100%) inabile ad un proficuo lavoro; a motivo di ciò l'operatore tecnico del centro stampa è rimasto senza coadiutore.

In sostanza delle n. 972 ore lavorative settimanali, di cui il Settore dovrebbe disporre sulla base delle risorse umane assegnate (considerando anche il Responsabile D3 ed un B, che mancano), in realtà **il Settore beneficia di n. 693 ore lavorative perdendone n. 279 pari al lavoro di n. 8 persone a tempo pieno.**

D) CATEGORIE PROTETTE;

al Settore sono assegnate ben 4 categorie protette con disabilità ; pur dovendo apprezzare l'impegno profuso dai colleghi rimane, tuttavia, l'evidenza oggettiva di un rendimento lavorativo ridotto.

E) UFFICIO ANAGRAFE

Una dipendente (cat. B – collaboratore amministrativo Tempo Pieno), per ragioni di salute, deve limitare contatti con il pubblico, su disposizione del medico del lavoro; la dipendente presta la propria attività di ufficiale d'anagrafe per n. 6 ore dedicandosi al lavoro di back-office, comunque necessario all'espletamento di pratiche anagrafiche e per n. 30 ore settimanali sostituisce presso

l'Ufficio Protocollo Generale un ex dipendente trasferito (1 febbraio 2017) presso i ruoli di altro Comune.

Il numero di tre addette allo sportello è il numero minimo indispensabile per garantire la copertura anche del turno pomeridiano settimanale d'apertura con almeno due addetti, per assicurare un celere ed ordinato disbrigo delle richieste e per garantire di far fronte ad eventuali assenze impreviste di uno dei lavoratori di turno.

F) UFFICIO STATO CIVILE

Il fatto che l'unica risorsa di cat. C lavori solo 18 ore la settimana comporta una significativa redistribuzione del carico di lavoro e delle particolari responsabilità connesse alla qualità di ufficiale di stato civile sulle altre colleghe .

G) PROTOCOLLO GENERALE

Dopo il trasferimento di un dipendente ad altro Comune, all'Ufficio Protocollo Generale sono assegnati all'Ufficio n. 1 unità B3 a part time 24 ore e bisognosa di assentarsi periodicamente, n. 2 categorie protette a part time 19 ore, n. 1 unità B1 (dell'URP) per n. 6 ore settimanali e n. 1 unità B1 per n. 30 ore settimanali (normalmente unica figura presente nei pomeriggi).

Si caldeggia l'inserimento di una unità a tempo pieno di cat. B3, che assicuri la presenza durante le aperture settimanali pomeridiane assieme con una collega in modo tale che l'unità di supporto torni a pieno servizio in forza all'U.R.P.

H) SERVIZI DEMOGRAFICI

Si conferma la necessità di dotare gli Uffici Demografici di una figura di Istruttore amministrativo (cat.C), che abbinati i compiti operativi con la funzione di raccordo operativo ("capo ufficio") con il Funzionario (il cui lavoro ha una connotazione più amministrativa) ed il Direttore del Settore. Tale figura potrebbe operare anche da coordinatore dell'Ufficio Protocollo e dell'Ufficio U.R.P. Si tratta della mobilità già prevista nel fabbisogno di personale e già espletata con esito più che soddisfacente, ma non perfezionata per opposizione del Comune di provenienza della risorsa

I) UFFICIO MESSI – SERVIZIO NOTIFICHE

Un dipendente è stato posto in congedo straordinario dal 13 febbraio 2017 al 13 febbraio 2019.

Questo ha comportato che rimanesse in servizio presso il nucleo dei messi presso il Municipio una sola unità, unico messo abilitato alle notifiche degli atti di natura fiscale e tributaria.

Tale fatto ha comportato la necessità di redistribuire il carico di lavoro anche sulle due unità in servizio presso la Polizia Locale.

Per cercare di contenere il fenomeno e per dare supporto all'unico messo rimasto alle dipendenze del Settore è stato costituito in via temporanea un ufficio di supporto amministrativo di una collega con il compito, anche, di monitorare la situazione delle notifiche pervenute ed evase.

Si caldeggia il trasferimento di una unità di Messo dal Settore Polizia Locale al Settore Servizi al Cittadino,.

Riporto di seguito alcuni dati connotanti i volumi di attività espletata dal Settore.

UFFICIO ANAGRAFE: le competenze relative all'Ufficio sono normate da precise disposizioni legislative (L.1228/1954 e DPR 223/1989), in tal senso, è possibile rilevare, nel quadriennio 2013/2016, un media elevata di pratiche richieste allo sportello, con un carico di lavoro piuttosto intenso ed in considerazione che il personale, nel corso degli anni, da n° 5 operatrici al pubblico si è ridotto a 3 operatrici.

Alcuni dati (media del quadriennio 2013/2016):

- pratiche di residenza: n. 1530;
- pratiche residenza rilasciate entro giorni 2 : n. 630

- accertamenti anagrafici: n.1686
- nuove residenze: n.894
- carte identità rilasciate: n. 3803
- richieste di convivenze di fatto (ex L.76 del 20.05.2016): n. 7 (di cui n. 2 respinte)
- tempi di attesa medi allo sportello anagrafe: 15 minuti circa

Alcune nuove iniziative realizzate nel corso di questi anni, sono state: l'Accordo-quadro per la consultazione dei dati anagrafici da parte della Questura di Milano (aderendo a specifico progetto promosso dalla Questura), la convenzione per la consultazione dei dati anagrafici da remoto stipulata con l'Arma dei Carabinieri (R.O.S. di Milano) e la de-materializzazione di centinaia di schede anagrafiche dei decenni scorsi, trasformate in forma digitale.

E' da osservare che, nel giugno 2016, è stato introdotto il nuovo SW anagrafico, complesso ma innovativo, che ha comportato un impegno formativo e tecnico notevole per il personale demografico, affrontato con impegno e rigore, alla stregua di un vero e proprio complessivo nuovo progetto.

In previsione dell'introduzione dell'A.N.P.R. (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente), che permetterà il rilascio di ogni certificazione indistintamente su tutto il territorio nazionale, un nuovo progetto, anch'esso innovativo, sarà l'introduzione, nel corso del presente mese, della C.I.E. (Carta Identità Elettronica) per la quale il personale anagrafico è stato impegnato in corsi specifici di formazione presso la Prefettura.

Per quanto concerne l'iniziativa dell'inserimento in carta d'identità della volontà di donare organi e tessuti ovvero del diniego della disponibilità alla donazione, tale possibilità era stata resa possibile con il vecchio SW e testata anche se con poche richieste. Ora stiamo tentando di riattivare tale facoltà anche con il nuovo SW.

UFFICIO STATO CIVILE: (ex DPR 396/2000) Alla tradizionale attività di trascrizione/annotazione nei Registri Prefettizi di Stato Civile ed alla complessa ed amplissima attività amministrativa di Polizia mortuaria (fortemente incrementatasi con l'avvio del nuovo Ospedale e l'ampliamento dell'Hospice), a partire dal 2015 con l'introduzione della nuova legge, l'Ufficio di Stato Civile è stato incaricato di tutte le procedure relative agli accordi di separazioni/divorzi, a cui si aggiunge la complessa procedura delle concessioni di cittadinanza "Jure sanguinis".

Alcuni dati (media del quadriennio 2013/2016):

- Atti di Stato Civile nei Registri prefettizi di Stato: n. 1450
- Atti di concessione cimiteriale: n. 164
- Pratiche trasporti funebri effettuati: n. 890 (nel 2017 ad oggi siamo già a circa n.400)
- Accordi separazioni/divorzi (dal 2015): n. 58
- Atti di concessione di cittadinanza: n.64 (con un picco di n. 85 nel 2015)
- Atti di Unione Civile: n. 0

Nell'ambito delle attività cimiteriali, sono state recentemente concluse positivamente le procedure di estumulazione dagli anni 1959/1962 (per la 1^ volta da decenni) e di esumazione del campo bambini.

UFFICIO ELETTORALE/STATISTICA – LEVA E AIRE: Il quadriennio 2013/2016 è stato interessato, oltre che dall'attività ordinaria, da una Elezione Europea (2014) e 2 Referendum Nazionali (2016), con il conseguente impegnativo lavoro di revisione straordinaria delle liste, di nomina degli scrutatori, di organizzazione generale delle attività e del personale. L'ultima revisione delle liste è stata effettuata in occasione delle recenti Elezioni Amministrative, che hanno visto il rinnovarsi di tutte le attività e degli adempimenti connessi a tali operazioni elettorali.

Nel 2014 e nel 2016, l'Ufficio è stato anche impegnato nell'organizzazione di n. 2 Indagini multiscopo su famiglie e tempo libero per conto dell'ISTAT.

UFFICIO AFFARI LEGALI

SITUAZIONE CAUSE LEGALI IN CORSO ALLA DATA DEL 30.06.2017

ATTORE	AUTORITA' GIUDIZIARIA	R.G.	NOTE	SENTENZA
A.	TAR	3346/14	TECNICO	IN CORSO
A.E.E	TAR	3115/14		IN CORSO
C.. S.P.A	COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE	2927/16	TRIBUTARIO	IN CORSO
C.C.	COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE	ANNI 2008/2009	TRIBUTARIO	IN CORSO
C.F.	CASSAZIONE	2005/2006/ /2007	TRIBUTARIO	IN CORSO
C. L. M.	MEDIAZIONE		TECNICO	IN CORSO
D. M.	COMMISSIONE TRIBUTARIA	ANNO 2014	TRIBUTARIO	IN CORSO
E. SPA	TAR	2891/15	CANONE RICOGNITORIO	IN CORSO
S.	TAR	2991/15	CANONE RICOGNITORIO	IN CORSO
D.F.	COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE	ANNO 2014	TRIBUTARIA	IN CORSO
D.	TRIBUNALE	2013	CAUSA ASSICURAZIONE	IN CORSO
D.C.	TRIBUNALE	2014	ASSICURAZIONE	IN CORSO
D.M.	TRIBUNALE	2016	ASSICURAZIONE	IN CORSO
F.L.	TRIBUNALE	2011	ASSICURAZIONE	IN CORSO
F. C	TRIBUNALE		ASSICURAZIONE	IN CORSO
F.M.	MINISTERO INFRASTRUTTURE	2015	TECNICO	IN CORSO
G.M.	TRIBUNALE	2015	ASSICURAZIONE	IN CORSO
I. I.	TRIBUNALE	10837/14	TECNICO	IN CORSO
L.R.	TRIBUNALE	2012	ASSICURAZIONE	IN CORSO
E.	TAR	2015	TECNICO	IN CORSO
M.I.	COMMISSIONE	ANNI 2012-	TRIBUTARIO	IN CORSO

	TRIBUTARIA	2013		
M. I.	COMMISSIONE TRIBUTARIA	ANNO 2014	TRIBUTARIO	IN CORSO
A.N.G	TRIBUNALE	52670/16	ISTRUZIONE	IN CORSO
N.	CASSAZIONE	ANNI 2012/2013/ 2014	TRIBUTARIA	IN CORSO
N.	COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE	2015	TRIBUTARIA	IN CORSO
N..	COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE	2016	TRIBUTARIA	IN CORSO
P. V.	TRIBUNALE	24037/15	TECNICO	IN CORSO
P.	TRIBUNALE	2012	ASSICURAZIONE	IN CORSO
R.M.	MINISTERO INFRASTRUTTURE	2015	TECNICO	IN CORSO
R.	TRIBUNALE	2015	ASSICURAZIONE	IN CORSO
R.M.	TRIBUNALE	2015	ASSICURAZIONE	IN CORSO
S.	TRIBUNALE	2015	ASSICURAZIONE	IN CORSO
S.C.	TRIBUNALE	4813/15	TECNICO	IN CORSO
U. S.	TRIBUNALE	2015	ASSICURAZIONE	IN CORSO
V.V.	TRIBUNALE	2015	ASSICURAZIONE	IN CORSO
V. D.	COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE	ANNI 2008/2009	TRIBUTARIA	IN CORSO
V. D.	COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE	ANNI 2010- 2011	TRIBUTARIA	IN CORSO
Z.G.	TRIBUNALE	2011	ASSICURAZIONE	IN CORSO

Il Responsabile del Settore Amministrativo Finanziario
Dott. Roberto Cantaluppi