



Comune di Padova

Codice Fiscale 00644060287
via del Municipio, 11 - 35122 Padova

Settore Servizi Demografici e Cimiteriali. Decentramento

SEGRETERIA GENERALE
REGISTRO DECRETI N. 52
DATA 20/12/2016

OGGETTO: Modifica dell'orario di apertura al pubblico del Servizio Anagrafe.

IL COMMISSARIO PREFETTIZIO

PREMESSO che per "orario di apertura al pubblico" si intende la fascia oraria, all'interno dell'orario di servizio, riservata all'accesso dell'utenza;

ATTESO che l'art. 22³ della l. 23.12.1994 n. 724 prevede che l'articolazione dell'orario di apertura al pubblico, così come dell'orario di servizio e dell'orario di lavoro, viene stabilita "avendo presenti le finalità e gli obiettivi da realizzare e le prestazioni da assicurare, secondo modalità maggiormente rispondenti alle esigenze dell'utenza";

RICHIAMATO l'art. 50⁷ del d.lgs. 18.8.2000 n. 267, che attribuisce al Sindaco la competenza a riorganizzare gli orari di apertura degli uffici pubblici localizzati sul territorio, "al fine di armonizzare l'espletamento dei servizi con le esigenze complessive e generali degli utenti";

CONSIDERATO che questo Ente, nella gestione dei Servizi Demografici, ha sempre cercato di garantire un'efficiente gestione organizzativa degli uffici, conciliando lo svolgimento di una proficua attività di *back-office* con la garanzia di un accesso al pubblico nella misura più ampia possibile, nello spirito di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali assegnate, di rispetto dei carichi di lavoro, di elevata qualità del servizio offerto al cittadino;

RICHIAMATO l'attuale orario di *front-office* degli sportelli anagrafici, che è così articolato:

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO SPORTELLI ANAGRAFICI		
SEDE	MATTINO	POMERIGGIO
CENTRALE		
ARCELLA	dal lunedì' al sabato 8,15-12,30	martedì' e giovedì' 14,30-17,00
BASSANELLO		
MORTISE	dal lunedì' al sabato 8,15-12,30	
VALSUGANA	giovedì' 8,15-12,30	
BRENTELLA	lunedì' 8,15-12,30	
FORCELLINI	martedì' 8,15-12,30	

VISTO che, dal mese di settembre 2016, il Comune di Padova è stato inserito, insieme ad altri 198 Comuni italiani, nel progetto di sperimentazione della nuova carta d'identità elettronica, la cui emissione è riservata al Ministero dell'Interno, ai sensi dell'art. 10³ del d.l. 19.6.2015 n. 78, convertito con l. 6.8.2015 n. 125 e delle regole tecniche stabilite con decreto del Ministero dell'Interno 23.12.2015, mentre presso l'Anagrafe Comunale avviene la semplice acquisizione dei dati del cittadino, che riceverà a domicilio il documento, entro otto giorni, dopo la stampa da parte dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato;

ATTESO che il programma di emissione, tuttora sperimentale ed in corso di perfezionamento, è soggetto spesso a problematiche che comportano l'interruzione del collegamento telematico con il Centro Nazionale Servizi Demografici presso il Ministero dell'Interno e, di conseguenza, la sospensione del servizio, ripristinabile soltanto con l'intervento dell'assistenza tecnica di un *call center* deputato, inattivo il sabato, come confermato nella nota ricevuta il 1.12.2016 dal Ministero dell'Interno, nella quale si conferma soltanto un servizio di reperibilità dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18,00;

VISTO che questo problema di reperibilità ha già creato notevole disagio all'utenza, comportando lunghi tempi di attesa e, qualora la situazione richieda un intervento tecnico da remoto nella giornata del sabato, l'impossibilità di soddisfare le richieste dei cittadini, dato che la carta d'identità in formato cartaceo non può essere rilasciata che in casi del tutto eccezionali, secondo le disposizioni della Circolare del Ministero dell'Interno 4.7.2016 n. 11;

RILEVATO perciò che l'apertura nella giornata del sabato non soltanto non è più funzionale al rilascio immediato del documento d'identità, ora non più possibile, ma ha ripetutamente offerto un'immagine di servizio inefficiente e di scarsa qualità, vista l'irrisolvibilità di alcuni problemi tecnici da parte del personale comunale e conseguente impossibilità di erogare il servizio della Carta Identità Elettronica (CIE);

VERIFICATO che, presumibilmente, l'orario del servizio di assistenza tecnica sarà esteso dal Ministero degli Interni al sabato soltanto al termine della fase di sperimentazione, ossia quando tutti i Comuni italiani saranno a regime con l'emissione e cioè, tendenzialmente, entro il primo semestre del 2018;

RITENUTO opportuno procedere temporaneamente ad una diversa articolazione dell'orario di apertura al pubblico del Servizio Anagrafe, attraverso idonea turnazione del personale, che interessi sia l'Ufficio Centrale che le sedi periferiche, disponendo:

- la sospensione del servizio nella giornata del sabato;
- l'estensione dell'orario nei giorni di martedì e giovedì nelle sedi Centrale – Arcella - Bassanello garantendo l'apertura continuata dalle 8,15 alle 17,00;

CONSIDERATO che il nuovo orario di *front-office* degli sportelli anagrafici nelle tre maggiori sedi non comporterà riduzione complessiva del servizio al pubblico, mantenendo quindi il livello qualitativo precedente;

VISTI:

- l'art. 22³ della l. 23.12.1994 n. 724;
- l'art. 50⁷ del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;
- l'art. 10³ del d.l. 19.6.2015 n. 78, convertito con l. 6.8.2015 n. 125;
- il decreto del Ministero dell'Interno 23.12.2015;

