

"Comune: il lavoro è agile, il telefono no"

Spadoni (LpRA) portavoce delle lamentele dei cittadini che non raggiungono telefonicamente gli uffici



30 Agosto 2020 Lista per Ravenna riceve frequentemente "lagnanze di inaccessibilità telefonica a svariati servizi o attività dell'amministrazione comunale". Lo scrive Gianfranco Spadoni (vice-presidente di Lista per Ravenna).

In sostanza, i cittadini non riuscirebbero ad accedere ai numeri diretti di una larga parte dei servizi del Comune perché nessuno risponde. "Nei rarissimi casi in cui un numero è esplicitamente dedicato a rispondere al pubblico, il tempo disposto è troppo ristretto perché la linea non sia perennemente occupata. Alcuni apparecchi concedono poi solo inutili messaggi registrati.

Contribuisce a produrre ostacoli ai tentativi di ottenere risposta il lavoro agile, del quale, in tempi di coronavirus, nessuno discute l'opportunità e l'utilità, ma che per sua natura si svolge senza vincoli di orari e di luogo di lavoro. L'exasperazione dei cittadini è particolarmente accentuata quando i servizi vengono erogati esclusivamente su appuntamento da fissare telefonicamente, o comunque tramite richiesta da effettuare via internet, quindi non alla portata di tutti".

GIRO DELLE SETTE CHIESE - Conseguenza impropria è che le chiamate si dirottano sul centralino del Comune, sovente impossibilitato esso stesso, anche con lodevoli tentativi sui vari numeri interni di ciascun servizio, a stabilire il contatto richiesto.

"Supplisce con pari impedimenti alla medesima incombenza anche l'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico), a cui è impiegato ordinariamente un solo addetto. Insomma, neanche con il giro delle sette chiese, i cittadini riescono a sentire, dall'altra parte del telefono, una voce umana. Per non dire che in tal modo anche il centralino e l'URP possono avere lunghi tempi di risposta, essendo intasati da chiamate che non dovrebbero passare da loro.

LA GIUNTA DE PASCALE - Sembra opportuno che la Giunta comunale si ponga la necessità di riorganizzare l'accesso dei cittadini ai propri servizi per via telefonica al fine di assicurarne la praticabilità.

"Lo impongono i doveri di trasparenza dell'amministrazione pubblica e della comunicazione diretta che deve intercorrere, a livello territoriale di base, tra chi opera nei servizi civici e gli utenti che hanno il diritto di servirsene.

Occorre dunque che la Giunta de Pascale ponga tale obiettivo alla propria dirigenza tecnico-amministrativa, rappresentata nel suo complesso dal direttore generale, attraverso un atto di indirizzo che fissi anche tempi ristretti perché ne sia definito il percorso attuativo.

In tal senso, Lista per Ravenna rivolge parallelamente al sindaco una interrogazione a risposta scritta,

che spera di ricevere entro i tempi massimi prescritti dalla legge (30 giorni), per essere poi portata a conoscenza della cittadinanza".

LA DIRIGENZA COMUNALE - "Una ventina di dirigenti, coadiuvati da una cinquantina di vice (i quadri aziendali), hanno tutti i mezzi e le capacità, avendo a disposizione circa 1.200 'risorse umane', di effettuare questo piccolo, ma non marginale, salto di qualità nella gestione dei servizi comunali, della quale hanno, sotto il governo e le disposizioni della Giunta comunale, la diretta responsabilità.

Non spetta ad altri dire come, se non esprimere suggerimenti, che, non avendone le competenze e le conoscenze tecniche necessarie, possono essere meritoriamente cestinati, ma non senza una diversa risolutiva risposta".

UN SUGGERIMENTO - Con questi limiti, Lista per Ravenna "non rinuncia, con intento meramente indicativo, ad affermare che potrebbe aversi un primo significativo passo in avanti qualora in ogni servizio o unità operativa complessa del Comune di Ravenna almeno un operatore sia addetto, per almeno tre ore giornaliere, dal lunedì al venerdì di ogni settimana, a rispondere al pubblico, se necessario smistando opportunamente la chiamata presso l'ufficio interno titolato a prenderla in carico.

Consentire a chi trovasse il numero occupato di mantenere, se crede, la priorità acquisita restando in linea, non sarebbe una banalità". □