



COMUNE DI MODENA

N. 16/2020 Registro Interrogazioni

ATTI DEL CONSIGLIO COMUNALE SEDUTA DEL 20/07/2020

L'anno duemilaventi in Modena il giorno venti del mese di luglio (20/07/2020) alle ore 14:45, regolarmente convocato, si è riunito il Consiglio Comunale in seduta pubblica per la trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno (1° convocazione)

A seguito dell'emergenza Covid-19, la presente seduta si è svolta anche in modalità videoconferenza, ai sensi dell'art. 73 del D.L. 17/03/2020 n. 18, secondo i criteri previamente fissati dal Presidente con nota prot. 82479 del 25/03/2020. Tutte le votazioni della presente seduta si sono svolte per appello nominale.

Hanno partecipato alla seduta:

Sindaco Muzzarelli Gian Carlo	Presente in aula consiliare
Presidente Poggi Fabio	Presente in aula consiliare
Vice Pres. Prampolini Stefano	Presente in videoconferenza
Aime Paola	Presente in videoconferenza
Baldini Antonio	Presente in aula consiliare
Bergonzoni Mara	Presente in aula consiliare
Bertoldi Giovanni	Presente in aula consiliare
Bosi Alberto	Presente in aula consiliare
Carpentieri Antonio	Presente in videoconferenza
Carriero Vincenza	Presente in videoconferenza
Cirelli Alberto	Assente
Connola Lucia	Presente in videoconferenza
De Maio Beatrice	Presente in videoconferenza
Fasano Tommaso	Assente
Forghieri Marco	Presente in aula consiliare
Franchini Ilaria	Presente in aula consiliare
Giacobazzi Piergiulio	Presente in aula consiliare
Giordani Andrea	Presente in aula consiliare
Guadagnini Irene	Presente in aula consiliare
Lenzini Diego	Presente in aula consiliare
Manenti Enrica	Presente in aula consiliare

Manicardi Stefano	Presente in aula consiliare
Moretti Barbara	Presente in videoconferenza
Parisi Katia	Presente in aula consiliare
Reggiani Vittorio	Presente in aula consiliare
Rossini Elisa	Presente in aula consiliare
Santoro Luigia	Presente in aula consiliare
Scarpa Camilla	Presente in aula consiliare
Silingardi Giovanni	Presente in aula consiliare
Stella Vincenzo Walter	Presente in aula consiliare
Trianni Federico	Presente in aula consiliare
Tripi Ferdinando	Presente in aula consiliare
Venturelli Federica	Presente in aula consiliare

e gli Assessori:

Baracchi Grazia	Presente in aula consiliare
Bortolamasi Andrea	Assente
Bosi Andrea	Presente in aula consiliare
Cavazza Gianpietro	Presente in aula consiliare
Ferrari Ludovica Carla	Presente in aula consiliare
Filippi Alessandra	Presente in videoconferenza
Luca' Anna Maria	Assente
Pinelli Roberta	Assente
Vandelli Anna Maria	Presente in aula consiliare

Ha partecipato il Segretario Generale del Comune DI MATTEO MARIA.

Il Presidente POGGI FABIO pone in trattazione la seguente

INTERROGAZIONE n. 16

INTERROGAZIONE DEL GRUPPO M5S AVENTE PER OGGETTO: "DISSERVIZI ALL'ANAGRAFE E ORGANIZZAZIONE POST-COVID 19"

Relatore: Assessora Ferrari

Il PRESIDENTE dà la parola al Consigliere GIORDANI (M5S) per l'illustrazione dell'interrogazione presentata dal consigliere stesso, che si riporta in allegato al presente atto.

Il consigliere GIORDANI: "La leggo velocemente perché non è molto lunga: "Disservizi all'Anagrafe e organizzazione post Covid-19".

Premesso che la situazione di emergenza in cui è vissuta la città, come tutto il resto del Paese, ha avuto conseguenti ripercussioni sulla vita di ogni singolo cittadino che incontra tuttora numerose difficoltà di carattere lavorativo, familiare, economico e sociale.

Il fatto che in base alle ultime disposizioni del Governo, si è iniziato a riprendere, con cautela e nel rispetto delle regole, una vita lavorativa e di relazione più concreta, ma che le limitazioni in essere condizionano ancora inevitabilmente il fare quotidiano dei cittadini.

Ci è stato segnalato da cittadini un episodio di grave disservizio accaduto il giorno 29 giugno 2020 all'Anagrafe di Via Santi, quando il numero messo a disposizione del cittadino (059/2032077) non dava seguito alla chiamata e non rispondeva nemmeno dopo quasi un'ora di attesa, nonostante il messaggio di "non perdere la priorità acquisita", mentre anche il sito web dell'Anagrafe si bloccava e non evadeva le informazioni richieste. In contemporanea, anche sul posto risulta che si siano create file interminabili, la prima per ottenere un numero di accesso all'anagrafe, la seconda per ottenere un appuntamento; nelle file ci è stata segnalata la presenza anche di una donna incinta con due bambini al seguito e di persone anziane.

Si interrogano, quindi, l'Assessore competente e il Sindaco per sapere: - se l'episodio di disagio risulta segnalato anche agli uffici competenti e se ci siano state segnalazioni agli uffici dell'URP di episodi di disservizio nel periodo da febbraio ad oggi;

- quante prenotazioni di servizi sia telefoniche sia tramite web siano state effettuate dai cittadini dalla ripresa delle attività degli uffici e quante erogate senza prenotazione;

- ed inoltre, come si pensa di organizzare complessivamente il servizio Anagrafe nel periodo estivo e successivo, nella fattispecie se verranno riaperti e come gli uffici dei Quartieri, se verrà sviluppato il servizio di prenotazione telefonica per appuntamenti che attualmente ha orario solo mattutino;

- quali e quante edicole abbiano collaborato all'erogazione dei diversi servizi e con che risultati, cioè numero prestazioni effettuate;

- come si pensa di ovviare all'inconveniente per cui per una richiesta di carta d'identità elettronica, attualmente (4 luglio 2020) indica come primo appuntamento utile la data del 29 ottobre 2020;
- se nel progetto "Modena Digitale" siano previsti corsi e occasioni formative per i cittadini di ogni età per avviarli all'uso dei servizi con modalità informatiche e digitali;
- se le modalità di smart working per il personale e gli orari di servizio più ampi possano essere come una risorsa per ampliare l'erogazione telematica dei servizi ed evitare file fisiche che già prima del lockdown erano difficilmente sostenibili e che lo diventeranno ancora di più con l'arrivo dell'autunno, in quanto le stesse si creano fuori dall'edificio;
- quale altra soluzione tecnologica o organizzativa si stia mettendo in campo per sostenere, anche con prestazioni efficienti da parte della PA/Amministrazione comunale, la ripresa delle attività e della vita quotidiana”.

L'assessora FERRARI: “Buonasera al Consiglio. L'episodio in questione, che ho visto aver trovato spazio sulla stampa locale, non è stato segnalato al Comune. Infatti, il servizio centralizzato delle segnalazioni SegnalaMO Rifledeur, non ha ricevuto nessuna segnalazione in merito e nemmeno all'Ufficio per le relazioni con il pubblico è stata fatta alcuna segnalazione. Confermo, inoltre, che da febbraio ad oggi non risultano episodi di questo tipo.

Il numero 059/2032077, cioè quello dedicato alle richieste di informazioni, era regolarmente funzionante e ha gestito un numero rilevante di chiamate. In quella giornata, in quella settimana e nella successiva in particolare si è registrato un picco molto elevato di chiamate di richiesta di informazioni e prenotazioni a seguito del recupero post-Covid e delle imminenti ferie di molti cittadini interessati ai servizi anagrafici. Sempre il 29 giugno, poi, il sito internet era regolarmente funzionante.

Va tuttavia detto che, come immagino tutto il Consiglio comprenderà, a seguito dei mesi di lockdown è variato il normale flusso di richieste e contatti all'anagrafe, che ora gli Uffici stanno già riassorbendo grazie alle azioni poste in atto. In particolare, nelle giornate di picco si è arrivati ad un volume di 500 chiamate giornaliere, a fronte di una capacità di risposta di 120-130 chiamate normali, con un'efficienza, quindi, che è stata duramente messa a prova dal grande flusso di chiamate che sono arrivate.

A partire dalla seconda metà di luglio, però, il flusso in entrata è già diminuito e si sta riportando l'efficienza in pari con il servizio.

Va precisato poi che il sistema è sotto monitoraggio per verificare il corretto dimensionamento del servizio e, in ogni caso, dal 1° luglio è stato installato un nuovo sistema di call center, più avanzato del precedente, ed è stato potenziato il numero degli operatori rispondenti al numero delle informazioni.

Questa, naturalmente, è una delle azioni per rispondere all'emergenza Covid e per accompagnare una sempre più efficace transizione al digitale dei servizi che non ha più senso offrire a sportello e in cartaceo, fermo restando che si tratta ancora di una fase complementare e che anche chi proprio non ha intenzione di utilizzare i servizi online trova risposta alternativa allo sportello o attraverso gli interlocutori intermediari del servizio – cioè i CAF, gli ordini professionali, le edicole, eccetera.

È stato potenziato il servizio di rilascio dei certificati online mediante SPID, le credenziali digitali della Pubblica Amministrazione, e presso gli intermediari che dicevo prima, e anche attraverso la comunicazione sul sito dell'Ente. I dati evidenziati già nel mese di giugno mostrano una crescita significativa del numero di certificati rilasciati con questa modalità, da circa 1.700 nel mese di gennaio a circa 2.900 nel mese di giugno, di cui 1.200 prodotti nelle 24 edicole convenzionate.

Posto che online sono disponibili la gran parte dei prodotti anagrafici, anche tutti i canali di richiesta non gestiti sul portale dei certificati online – non ancora gestiti o comunque che per qualche peculiarità della procedura non possono essere gestiti in toto sul canale online come, ad esempio, alcuni aspetti legati alle residenze, ai certificati storici e alle variazioni – sono stati comunque interamente digitalizzati per i pagamenti realizzati mediante il canale Pago PA.

Inoltre, tutti i servizi in presenza, CIE ed autentiche, sono stati messi a prenotazione. Non ci sono liste di attesa rilevanti, ad eccezione delle CIE che, come ben sapete, prevedono un percorso a parte piuttosto articolato, nell'ambito del quale eroga direttamente il Ministero attraverso strumentazione dedicata per motivi di sicurezza. E, pertanto, l'ambito di efficientamento per il Comune in questo caso è limitato a questi vincoli procedurali.

Proprio in merito alle carte identità elettronica in particolare e ai tempi di attesa delle CIE, va detto che le prenotazioni si sono attualmente allungate a causa dell'arretrato accumulato nei mesi di lockdown. Questo è un problema legato un po' a tutta la Pubblica Amministrazione per questi aspetti dedicati proprio al servizio esclusivamente in presenza. Abbiamo circa 3.500 carte arretrate e a causa delle misure di accesso contingentato ai locali dell'anagrafe proprio a seguito delle precauzioni anti-Covid.

Il servizio prosegue l'attività sul piano organizzativo per individuare pomeriggi di rilascio

straordinario delle carte sulla base delle priorità determinate dalla data di scadenza, e va detto che sono comunque sempre attivi sportelli d'urgenza nel caso di cittadini che abbiano esigenze per iscrizioni, per motivi lavorativi, di studio ed esigenze urgenti comprovate.

Giornalmente in media si rilasciano 15-20 appuntamenti d'urgenza, quasi tutte carte d'identità elettroniche. ...di ciò, va ricordato che la carta d'identità non è l'unico documento di riconoscimento, quindi il carattere di urgenza nel rilascio deve essere motivato per consentire a chi effettivamente ne abbia bisogno di munirsi della carta d'identità in tempo utile.

Nell'interrogazione si chiedevano dati che adesso per brevità non vi darei qui, comunque se volete li enuncio oppure posso depositare questo foglio. Vi do soltanto alcuni dati, comunque sono riportati quelle delle carte di identità elettroniche per mese dall'inizio dell'anno: abbiamo gennaio con 1554; febbraio con 1702; marzo con 645; aprile con 23; maggio con 667; giugno di nuovo che sale a 1396, per un totale di quasi 6.000 carte da inizio anno.

Allo stesso modo, trovate le informazioni relative ai certificati allo sportello, che sono un totale di 8.000 dall'inizio dell'anno, o i certificati mediante il portale online, che sono un totale di 11.897 dall'inizio dell'anno. Quindi, vedete come si sta spostando la capacità dei modenesi di fruire degli strumenti digitali.

Quanto al Piano Digitale e alle azioni di formazione per incentivare l'uso degli strumenti, naturalmente accanto al programma di potenziamento della rete dei cosiddetti intermediari per l'anagrafe diffusa, sono realizzati eventi formativi in presenza e online per assistere le persone nell'utilizzo del digitale. Questi li abbiamo fatti in passato, ma saranno naturalmente rinnovati e potenziati in futuro, dicevamo in presenza laddove sarà possibile, online laddove non ci sarà possibile avere direttamente le persone presenti.

Nel progetto "Modena Digitale" sono previste anche attività di formazione per le persone fragili e già si evidenzia un incremento nel rilascio delle credenziali di identità Speed, tanto che sono state rilasciate 888 credenziali dal 1° gennaio all'8 luglio, di cui 421 solo dal 18 maggio del 2020, cioè da quando l'Anagrafe ha riaperto al pubblico.

Il potenziamento dell'anagrafe nell'ambito degli obiettivi zero code ha lo scopo di ridurre i tempi di attesa presso gli sportelli dell'Anagrafe stessa, garantendo un servizio diffuso di prossimità al cittadino, accessibile ad orari diversificati per supportare al meglio le esigenze di coloro che, per diversi motivi, non intendano accedere direttamente ai servizi online.

Sarà potenziata l'offerta dei servizi digitali attraverso la rete dei quartieri di Modena, assecondando la crescente richiesta di semplificazione e accessibilità e, a breve, partirà il progetto di riqualificazione degli spazi dell'Anagrafe di Via Santi, 40.

Sarà ristrutturato e creato un secondo polo anagrafico presso il Quartiere 3 con almeno due postazioni di rilascio delle CIE, oltre al potenziamento dei servizi di Anagrafe online e di sportello già presente all'ufficio di Piazza Grande, attraverso un'innovativa relazione fra Anagrafe e Ufficio relazione al pubblico.

Lo smart working applicato per le funzionalità di back office, in particolare alle residenze, rispetto a tale attività i servizi demografici hanno una gestione che non presenta particolari ritardi, ma, anzi – e qui va un ringraziamento particolare a tutto il personale del settore Città Smart e dell'Ufficio dei Servizi demografici – anche durante il lockdown il servizio ha sempre operato in continuità, sopperendo alle misure imposte dal lockdown con grande attenzione per quanto riguarda le delicate funzioni di polizia mortuaria.

Per concludere, ci tengo a precisare l'attenzione che all'Anagrafe sia messo nel servizio in presenza, ricordando in particolare che l'Anagrafe di Via Santi, così come l'URP, sono un luogo di sperimentazione del servizio – scusate, il sistema Inter Homines dell'Università di Modena e Reggio Emilia – per il controllo attraverso l'Intelligenza Artificiale del rispetto del distanziamento interpersonale e che il personale che si occupa dell'accoglienza verifica la presenza in coda di anziani, donne in gravidanza o persone fragili facendole accomodare in sala e non attendere in piedi all'aperto.

L'Anagrafe di Modena ha sempre lavorato garantendo i servizi essenziali anche nella fase di lockdown; ha riaperto al pubblico su prenotazione con l'applicazione di rigorose misure di sicurezza tecniche: termo scanner, distanziatori anti assembramento dei quali dicevo prima, sistemi di prenotazione dei servizi organizzative e logistiche, misure come gli accessi contingentati e scaglionati, il distanziamento degli sportelli, la segnaletica a terra, la separazione dei percorsi di accesso e di uscita.

La riapertura, come dicevo prima, è avvenuta nella data del 18 maggio ed è stata una delle prime Anagrafi in Italia a riaprire.

Concludo dicendo che l'emergenza Covid ha reso necessaria una riorganizzazione dei percorsi di accesso alla struttura e una trasformazione digitale di numerosi servizi che è in atto, tradizionalmente erogati a sportello e in accesso diretto. ciò ha anche determinato un'intensa attività di comunicazione alla popolazione per gestire il cambio delle abitudini che noi tutti cerchiamo di accompagnare: cambiare le abitudini è sempre complesso, ma anche i modenesi hanno dimostrato questa volta di essere aperti alle innovazioni”.

Del che si è redatto il presente verbale, letto e sottoscritto

Il Presidente
POGGI FABIO

Il Segretario Generale
DI MATTEO MARIA



Comune di Modena
GRUPPO CONSILIARE MOVIMENTO 5 STELLE

**PROTOCOLLO GENERALE n° 166149 del 06/07/2020
(P.E.C.)**

Al Sindaco di Modena Gian Carlo Muzzarelli
Al Presidente del Consiglio Comunale Fabio Poggi
e P.C.
Giunta del Comune di Modena
Consiglieri comunali del Comune di Modena

Modena 5/07/2020

INTERROGAZIONE CON CARATTERE DI URGENZA

Oggetto: Disservizi all'Anagrafe e organizzazione post-Covid 19

Premesso che:

la situazione di emergenza in cui è vissuta la città., come tutto il resto del paese, ha avuto conseguenti ripercussioni sulla vita di ogni singolo cittadino che incontra tuttora numerose difficoltà di carattere lavorativo, familiare, economico e sociale.

Considerato

il fatto che in base alle ultime disposizioni del governo, si è iniziato a riprendere, con cautela e nel rispetto delle regole, una vita lavorativa e di relazione più concreta ma che le limitazioni in essere condizionano ancora inevitabilmente il fare quotidiano dei cittadini.

Visto che

ci è stato segnalato da cittadini un episodio di grave disservizio accaduto il giorno 29 giugno 2020 all'Anagrafe di Via Santi quando il numero messo a disposizione del cittadino (059/2032077) non dava seguito alla chiamata e non rispondeva nemmeno dopo quasi un'ora di attesa " per non perdere la priorità acquisita", mentre anche il sito web dell'Anagrafe si bloccava e non evadeva le informazioni richieste; in contemporanea anche sul posto risulta che si siano create file interminabili, la prima per ottenere un numero di accesso all'anagrafe, la seconda per ottenere un appuntamento; nelle file ci è stata segnalata la presenza di una donna incinta con due bambini al seguito e di persone anziane.

SI INTERROGANO IL SINDACO E L'ASSESSORE COMPETENTE PER SAPERE

- se l'episodio di disagio risulta segnalato anche agli uffici competenti e se ci siano state segnalazioni agli uffici e all'URP di episodi di disservizio nel periodo da febbraio ad oggi



Comune di Modena

GRUPPO CONSILIARE MOVIMENTO 5 STELLE

- quante prenotazioni di servizi sia telefoniche sia tramite web siano state effettuate dai cittadini dalla ripresa delle attività degli uffici e quante erogate senza prenotazione

ed inoltre

- come si pensa di organizzare complessivamente il servizio Anagrafe nel periodo estivo e successivo, nella fattispecie se verranno riaperti e come gli uffici dei Quartieri, se verrà sviluppato il servizio di prenotazione telefonica per appuntamenti che attualmente ha orario solo mattutino

- quali e quante edicole abbiano collaborato all'erogazione dei diversi servizi e con che risultati, cioè numero prestazioni effettuate

- come si pensa di ovviare all'inconveniente per cui per una richiesta di carta d'identità elettronica attualmente (4 luglio 2020) indica come primo appuntamento utile la data del 29 ottobre

- se nel progetto Modena digitale siano previsti corsi e occasioni formative per i cittadini di ogni età per avviarli all'uso dei servizi con modalità informatiche e digitali

-se le modalità di smart working per il personale e gli orari di servizio più ampi possano essere e come una risorsa per ampliare l'erogazione telematica dei servizi ed evitare file fisiche che già prima del lockdown erano difficilmente sostenibili e che lo diventeranno ancora di più con l'arrivo dell'autunno in quanto le stesse si creano fuori dall'edificio

- quale altra soluzione tecnologica o organizzativa si stia mettendo in campo per sostenere anche con prestazioni efficienti da parte della PA/Amministrazione Comunale la ripresa delle attività e della vita quotidiana.

I consiglieri firmatari

Andrea Giordani

Enrica Manenti

Giovanni Silingardi

SI AUTORIZZA LA DIFFUSIONE A MEZZO STAMPA



COMUNE DI MODENA

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Deliberazione di Giunta n. 16 del 20/07/2020

**OGGETTO : INTERROGAZIONE DEL GRUPPO M5S AVENTE PER
OGGETTO: "DISSERVIZI ALL'ANAGRAFE E ORGANIZZAZIONE
POST-COVID 19"**

La presente Deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per quindici giorni consecutivi a decorrere dal 11/09/2020 ed è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3, del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL. dal 22/09/2020

Modena li, 29/09/2020

**II SEGRETARIO GENERALE
(DI MATTEO MARIA)
con firma digitale**