



CITTÀ DI TORINO

INTERPELLANZA: "L'ENNESIMO CALVARIO ANAGRAFICO" PRESENTATA IN DATA 18 GIUGNO 2020 - PRIMA FIRMATARIA MONTALBANO.

Le/I sottoscritte/i Consigliere/i Comunali,

PREMESSO CHE

- i disagi e le criticità dei Servizi anagrafici sulla città di Torino non si sono sviluppati o susseguiti a causa dell'emergenza sanitaria prodotta dal Covid-19, ma si registrano ad intermittenza da tempo;
- in riferimento a quanto sopra citato si ricordano le interpellanze:
 - del 19 luglio 2018 (mecc. 2018 03140/002);
 - del 26 novembre 2018 (mecc. 2018 05827/002);
 - del 28 gennaio 2020 (mecc. 2020 00300/002);
- ad oggi si stanno registrando code interminabili presso la sede dell'Anagrafe centrale, l'Assessore Rolando riferisce a mezzo stampa che la situazione è complessa e che si aspetta la proroga per la validità delle carte di identità dal Governo centrale, indicando questa come la possibile soluzione agli ennesimi disagi che si stanno verificando per i cittadini;
- in data 15 gennaio 2020, con determinazione dirigenziale della Divisione Personale n. 60 del Comune di Torino, si interveniva a seguito delle deliberazioni (mecc. 2019 04297/004 e mecc. 2019 04984/004) sul riordino organizzativo delle delegazioni anagrafiche trasferendole all'interno dell'Area Servizi civici con il conseguente trasferimento del personale delle Delegazioni;
- si registra anche attraverso le segnalazioni una disfunzione del servizio call center per la procedura sulle prenotazioni urgenti per il rinnovo del documento di identità;

CONSIDERATO CHE

- anche durante la gestione dell'emergenza sanitaria si continuano a registrare segnalazioni e lamentele da parte dei cittadini;
- le segnalazioni e le lamentele sono in particolare sulla difficoltà ad accedere al servizio telefonico per le prenotazioni e le informazioni;
- si denuncia in particolar modo di non riuscire a parlare attraverso il call center con un operatore, ma l'indirizzamento del servizio al cittadino avviene attraverso una

registrazione che rimanda l'utente ad eventuali prenotazioni sul sito del Ministero tramite un'indicazione vocale macchinosa, con una modalità abbastanza complicata oppure per chi è sprovvisto di connessione internet le prenotazioni si rimandano ad un altro servizio telefonico a cui rivolgersi, chiamando però il numero 01101125300 si scopre che il servizio telefonico per le prenotazioni è sospeso e il cittadino viene nuovamente indirizzato a prenotarsi sul portale del Ministero oppure a recarsi alla sede centrale anagrafica per rivolgersi allo sportello dedicato;

- le code e i ritardi che si stanno registrando all'Anagrafe centrale sono per buona parte causate dal bisogno di informazioni e/o richiesta di documenti o rinnovi;
- anche a seguito dell'eventuale rinnovo della proroga della validità della carta di identità da parte del Ministero dell'Interno, che attualmente come si ricorda è fissata per le carte di identità scadute a partire dal 31 gennaio 2020 è prorogata al 31 agosto 2020, non considerando che l'Anagrafe di Torino era già in una condizione critica rispetto allo smaltimento degli arretrati in fase pre Covid-19 e che quindi molto probabilmente, per tutti coloro che avevano il documento scaduto prima del 31 gennaio 2020 con una prenotazione effettuata antecedente la fase Covid-19, che non ha potuto esplicitarsi in un effettivo rinnovo a prescindere dalla proroga del Ministero, si ritrovano con documento privo di validità;
- il periodo è ricco di scadenze fiscali e quindi i cittadini necessitano di poter effettuare la dichiarazione dei redditi, modelli ISEE, censimento, va da sé che hanno necessità di esibire documenti validi e di rinnovo certificazioni;
- risultano chiuse ancora delle delegazioni e in funzione delle norme anticontagio e il distanziamento sociale obbligatorio è presumibile che parte del personale in questa fase non stia operando in maniera attiva;

INTERPELLANO

La Sindaca e l'Assessore competente per sapere:

- 1) per quale motivo l'Amministrazione e gli uffici competenti non abbiano ampliato e sviluppato un servizio al cittadino di call center attivo, con operatori preposti per ottemperare al servizio necessario ed essenziale di informazione e prenotazione del servizio anagrafico, utilizzando i dipendenti delle sedi anagrafiche chiuse al pubblico, dotandoli degli strumenti tecnologici e dei sistemi informatici necessari;
- 2) come l'Amministrazione intenda ottemperare agli arretrati del carico di lavoro e gestire il flusso di cittadini che si sta ripercuotendo presso la sede centrale anagrafica, considerando che ci avviciniamo al periodo estivo e quindi all'inizio della rotazione del personale per le vacanze;
- 3) quando si intenda riaprire tutte le sedi anagrafiche sulla città di Torino;

- 4) quante sono in totale le prenotazioni che erano vigenti al momento del lockdown e quindi sospese per il rinnovo della carta di identità, in particolar modo quelle dei cittadini in scadenza prima del 31 gennaio 2020;
- 5) quante pratiche si riescono a smaltire giornalmente presso la sede anagrafica centrale;
- 6) a chi è stata affidata la mansione di controllo e la gestione di possibili conflittualità all'esterno dell'anagrafe centrale;
- 7) se è stato eseguito un censimento rispetto a tutte le pratiche anagrafiche rimaste in sospenso a causa del lockdown Covid-19.

Presentazione: MONTALBANO, MAGLIANO, POLLICINO, ARTESIO,
SCANDEREBECH, PETRARULO, LO RUSSO, TRESSO, MORANO, CURATELLA