

Un lungo lavoro per evitare code e attese negli uffici Esordisce lo Sportello del cittadino curato dal Comune di Cuneo

CUNEO. Dal 14 settembre parte la rivoluzione degli uffici comunali del capoluogo. Sarà graduale, ma veloce, con l'esordio dello "sportello unico del cittadino".

Annunciato a luglio, sono in concorso la formazione dei primi uffici (Anagrafe e Stato civile, che hanno rapporti più strutturati con il pubblico), i test sul portale unico e il software, oltre a incontri operativi.

In pochi mesi l'obiettivo del Comune di Cuneo è arrivare ad alcune novità inedite per un centro di 54 mila residenti: prenotare appuntamenti in via telematica, ottenere "da remoto", magari dal pc di casa o dell'ufficio, certificati, autorizzazioni, permessi e documenti.

Gli assessori comunali Guido Lerda e Domenico Giarduo (che tra le deleghe hanno personale, innovazione e smart city) avevano anticipato la rivoluzione a luglio ai consiglieri comunali di tre commissioni.

Lerda spiega: "La formazione del persona è iniziata e siamo tra i primi capoluoghi d'Italia a muoverci in questa direzione. A metà settembre sarà pronto un numero unico dove rivolgersi per prenotare un appuntamento e conoscere già i documenti necessari da portare. Sarà solo il primo



passo: in pochi mesi vorremmo arrivare a strutturare in modo completo un "servizio centralizzato" al quale i cittadini si possono rivolgere, direttamente e senza tempi di attesa, per richiedere una serie di servizi comunali".

Giarduo aggiunge: "Dobbiamo arrivare a dare servizi digitali, ovvero sfruttare la tecnologia informatiche: significa per i dipendenti stravolgere il modo di lavorare del passato. Abbiamo chiesto loro di smettere di ragionare per per settori, ma per servizi ai cittadini. In modo da avere un front office unico per tutte le richieste".

In pochi mesi, forse già a gennaio, si potranno avere alcuni certificato direttamente a casa, chiedendoli dal proprio pc, senza code negli uffici di via Roma. In parallelo con gli sportelli resteranno aperti nei medesimi orari. Il numero unico (e poi il portale apposito) servirà a garantire l'accesso a tutti i

cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune, orientando gli utenti, prenotando appuntamenti, fino al rilascio delle autorizzazioni (le prime saranno quelle di conformità tecnica ai fini dell'idoneità abitativa e per il transito e sosta nella Ztl del centro storico).

Non basta: ci saranno poi le verifiche della qualità dei servizi e la valutazione del gradimento da parte degli utenti, oltre ai rapporti con le altre Pubbliche amministrazioni.

Una rivoluzione, era stato detto a luglio, legata anche ai mesi di lockdown e pandemia dove anche i dipendenti pubblici in larghissima parte di sono trovati a lavorare da remoto.

Secondo un sondaggio interno del municipio oltre il 70% ha valutato il lavoro da casa "come generalmente positivo e capace di migliorare il rapporto tra vita e lavoro", mentre solo il 4% è espresso negativamente.

Lo sportello unico inizialmente integrerà anche le funzioni dell'Urp (ufficio relazioni con il pubblico) e dell'Informagiovani. I due assessori avevano poi spiegato che gli aggiornamenti saranno mensili per spiegare l'evolversi dei servizi.