



## Verbale per seduta del 14-11-2017 ore 12:30

CONSIGLIO COMUNALE  
I COMMISSIONE

**Consiglieri componenti la Commissione:** Maika Canton, Felice Casson, Saverio Centenaro, Ciro Cotena, Paolino D'Anna, Andrea Ferrazzi, Rocco Fiano, Enrico Gavagnin, Giovanni Giusto, Elena La Rocca, Marta Locatelli, Deborah Onisto, Giorgia Pea, Paolo Pellegrini, Francesca Rogliani, Monica Sambo, Davide Scano, Alessandro Scarpa, Matteo Senno, Ottavio Serena, Chiara Visentin.

**Consiglieri presenti:** Maika Canton, Saverio Centenaro, Paolino D'Anna, Andrea Ferrazzi, Giovanni Giusto, Elena La Rocca, Deborah Onisto, Giorgia Pea, Paolo Pellegrini, Francesca Rogliani, Monica Sambo, Alessandro Scarpa, Matteo Senno, Ottavio Serena, Chiara Visentin, Alessio De Rossi (sostituisce Enrico Gavagnin), Francesca Faccini (sostituisce Felice Casson), Giancarlo Giacomini (sostituisce Marta Locatelli), Lorenza Lavini (assiste), Bruno Lazzaro (assiste), Nicola Pellicani (sostituisce Rocco Fiano), Silvana Tosi (sostituisce Ciro Cotena), Sara Visman (sostituisce Davide Scano).

**Altri presenti:** Assessore Paola Mar, Direttrice Stefania Battaglia, Dirigente Elisabetta Meneghel, Presidente Municipalità Mestre Carpenedo, Consigliere di Municipalità Emanuela Zanatta e Edda Costacurta.

### Ordine del giorno seduta

1. Discussione [dell'interpellanza nr. d'ordine 812 \(nr. prot. 127\)](#) con oggetto "Chiusura e modifica orari di apertura sportelli decentrati anagrafe", inviata da Andrea Ferrazzi
2. Analisi situazione degli sportelli Anagrafe

### Verbale seduta

Alle ore 12:55 la consigliera Sambo assume la presidenza e, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta; legge l'ordine del giorno e lascia la parola al consigliere Ferrazzi per l'illustrazione dell'interpellanza iscritta al primo punto dell'OdG..

FERRAZZI spiega cosa è avvenuto con la Delibera di Giunta del 5 luglio 2017 con cui si dispone di rimettere mano al sistema delle Anagrafi. Chiede come sia possibile che la nota del Direttore sia precedente alla Delibera di Giunta, risalendo a fine giugno. Afferma che l'Amministrazione parla di via sperimentale per alcune chiusure delle anagrafi decise fino al 30 settembre: queste sono misure drastiche, si chiudono delle sedi senza confrontarsi con le Municipalità e la cittadinanza. Fa presente che sono passati circa 2 anni dall'ordine del giorno approvato dal Consiglio comunale per ridare più competenze alle Municipalità e chiede a che punto si sia al riguardo. Sostiene che i cittadini siano spiazzati da queste chiusure, ad esempio a Carpenedo. La stampa locale – il Gazzettino - il 17 ottobre 2017 ha riportato il seguente titolo: "Anagrafe, code senza fine" di cui legge uno stralcio. Per questi motivi i cittadini si sono attivati e hanno raccolto un migliaio di firme, per Bissuola e Carpenedo, e ricorda anche ciò che avviene a Venezia, nelle isole, e a Chirignago. Fa notare che l'anagrafe di Carpenedo non è secondaria. Legge alcuni dati forniti dagli uffici.

CONTE spiega come la Municipalità di Mestre, con circa 90.000 abitanti, avesse una volta 4 uffici anagrafe: la precedente Amministrazione ha proposto di chiuderne due avviando un confronto con la Municipalità stessa e, alla fine, si è arrivati ad accettare quella decisione, anche e grazie al fatto che ci fu un confronto. In questa occasione sostiene che il confronto non c'è stato mentre, a suo dire, è sempre un elemento positivo. A inizio estate è stata dichiarata a sorpresa la chiusura sperimentale, dopo un'attenta analisi della Customer Satisfaction, mentre afferma che queste 1.000 firme testimoniano esattamente il contrario. Adesso l'Amministrazione sostiene che la sperimentazione debba arrivare fino a fine anno, al 31 dicembre, ma allora queste non sono più chiusure temporanee ma definitive. Chiede di conoscere la situazione sugli ex uffici dell'anagrafe di Bissuola e nota che le code sono aumentate. Chiede di rivedere la posizione assunta sull'anagrafe anche perché, ribadisce, è richiesto da 1000 cittadini. Chiede una riapertura delle stesse, anche parziale.

VISMAN rileva che stava leggendo dell'analisi conoscitiva fatta con 449 questionari compilati in tutto il Comune di Venezia, un numero che valuta ridotto per poter fare una fotografia esaustiva. Per di più non sono stati presi a Murano, Burano o alla Giudecca. Ritiene sia doveroso dare delle risposte alla cittadinanza e ricorda che lo stesso problema lo hanno avuto a Murano, che all'inizio sembrava un cartello messo quasi per scherzo ma poi sono susseguiti dei trasferimenti.

ONISTO vuole fare un ragionamento più ampio: anche lei ha raccolto delle lamentele da parte dei cittadini per questa riorganizzazione, desidera conoscere bene il progetto dell'amministrazione per avere più elementi per poter valutare. I servizi sono forniti su un territorio vasto, allora la riorganizzazione e i relativi ragionamenti vanno fatti sugli orari, sull'apertura, sull'organizzazione degli sportelli, sul modo per poter ampliare anche l'offerta online.

TOSI ricorda che una raccolta firme, per poter essere una petizione, deve possedere alcuni requisiti; comunque sostiene sia importante raccogliere le firme. Ritiene importante l'apertura degli sportelli e chiede per quali motivi si sia deciso di chiuderne alcuni.

CENTENARO ricorda che il Consiglio Comunale si è già espresso ancora nel 2015 anche per l'apertura dell'Anagrafe al sabato. Afferma che è in atto una riorganizzazione ed è vero che sono state tolte delle deleghe alle Municipalità, e che questa Amministrazione viene giudicata anche dai servizi che offre e di sicuro l'anagrafe è un punto di riferimento per i cittadini, motivo per cui si dice perplesso: il problema secondo lui esiste. Sostiene forse serva una rotazione degli uffici, un'esigenza sentita dal territorio che a fine 2015 è stata portata all'attenzione del Sindaco in Consiglio. Auspica ci sia un progetto su questo e chiede di sentire l'Assessore.

La presidente Sambo chiede ai consiglieri di valutare la richiesta sorta di affrontare assieme i punti iscritti all'ordine del giorno.

FERRAZZI chiede un impegno alla maggioranza.

LA ROCCA, sull'ordine dei lavori, si dice contraria in linea generale ad invertire i punti iscritti all'ordine del giorno in quanto l'elasticità che hanno dimostrato in passato viene spesso utilizzata non per favorire un dibattito più ampio ma strumentalmente dalla maggioranza. Afferma ci sia stata infatti in passato una disparità di trattamento su questo: una situazione che ha subito decine di volte.

La presidente Sambo allora afferma di proseguire correttamente con l'ordine del giorno previsto.

GIACOMIN capisce la richiesta di chiarimenti e le richieste dei cittadini ma ritiene che ogni organizzazione abbia bisogno di tempo: ricorda come esempio la riorganizzazione delle Poste che ha procurato analoghe code lunghe, è l'effetto della ristrutturazione. Si deve adeguare anche all'informatizzazione dei servizi che non è che siano venuti meno, ma è chiaro, però, che la riorganizzazione porta delle critiche all'inizio e poi con il tempo si migliora.

PEA auspica che Sindaco e Giunta potenzino un servizio anagrafe via Internet come avviene in altri Comuni d'Italia.

LA ROCCA sostiene che questo approccio, tenuto da parte dell'amministrazione, sia poco empatico e lo ritiene una costante, eccezion fatta per i flussi turistici: nota uno scarso ascolto e un'alta conflittualità, così come durante i Consiglio e le riunioni dei Capigruppo, dove denota che si navighi a vista. Nota una scarsa capacità di organizzazione e, quello che avviene all'anagrafe, è un riflesso di tutto questo. Chiede di retrocedere rispetto agli errori e che farlo sarebbe sinonimo di intelligenza.

MAR sull'interpellanza precisa quanto segue. Sulla richiesta di ritirare la chiusura non è d'accordo, mentre sull'implementazione internet informa che è stata l'attuale Giunta a farla partire, con il 17,5% di richieste esaurite online. L'apertura al sabato e non è mai stata fatta ma la si sta valutando, in considerazione delle risorse a disposizione. Sull'anagrafe di Carpenedo sostiene che nel 2016 sono state fatte 7.172 pratiche e che in questo momento si sta valutando di fare dei lavori di restauro, e in una logica di riorganizzazione si potrà poi valutare di riaprirla, magari parzialmente. Sul Terraglio va valutato successivamente. Informa che anche lei s'è recata di persona all'Anagrafe e sono stati fatti anche dei controlli da parte del servizio Controlli e spending review, all'anagrafe in via Cappuccina e a Favaro-Zelarino e la situazione è nella normalità: una pratica viene fatta in circa 10 minuti. I controlli sono stati fatti ad ottobre 2017. Per l'anagrafe di Mestre sostiene che quando si è passati da 5 a 7 sportelli i tempi d'attesa si sono ridotti. Nel 2016 a Mestre sono stati fatti 11.000 atti di movimento migratorio, pari al 29% degli atti fatti da Mestre centro, motivo per cui stanno sperimentando l'utilizzo di un mediatore culturale, al fine d'aiutare e facilitare gli stranieri, in modo da migliorare i tempi di tutto il servizio.

Alle ore 13:45 escono i consiglieri Pea e D'Anna.

La Presidente Sambo chiede al consigliere Ferrazzi se si ritenga soddisfatto rispetto al dibattito svolto.

FERRAZZI risponde che evidentemente i 1.100 cittadini che hanno sottoscritto la raccolta firme e il giornalista del Gazzettino sono stati sfortunati. Chiede di avere i dati citati dall'Assessore e domanda se chiuderà la sede di Zelarino. Ricorda la domanda da lui formulata relativa al fatto che la delibera di Giunta è successiva alla nota dirigenziale e coglie l'occasione per chiedere come stia procedendo anche la riorganizzazione delle Municipalità e cosa voglia dire di preciso l'affermazione dell'Assessore che si valuterà se riaprire Carpenedo Bissuola dopo i lavori.

BATTAGLIA risponde al consigliere Ferrazzi che lo scarto temporale tra la disposizione a firma sua in qualità di Direttore

e la delibera di Giunta deriva dal fatto che è stata presentata al Gabinetto del sindaco una relazione ad inizio giugno e che la situazione rischiava di essere esplosiva, con 3 pensionamenti in corso e la situazione delle code con tempi medi di 50 minuti in via Cappuccina. In più si andavano ad aggiungere le ferie estive del personale. Per questo ha apportato una disposizione, di cui si assume la piena responsabilità, per dare disposizioni effettive al personale in servizio anticipando la decisione della Giunta.

MAR precisa che Zelarino non chiude. Sulle municipalità fa notare che non è all'ordine del giorno di questa commissione motivo per cui preferisce non rispondere. Su Carpenedo Bissuola si valuterà dopo i lavori.

FERRAZZI si dichiara non soddisfatto e dichiara di prendere atto che dopo due anni l'Assessore al decentramento oggi non risponde e che si è sottratta all'ordine del giorno votato dal Consiglio Comunale.

Alle ore 13:50 la Presidente Sambo, esaurito il primo punto iscritto all'Ordine del Giorno, passa alla trattazione del secondo

Alle ore 13:50 entra la consigliera Lavini.

CONTE si dichiara non convinto dalle risposte sentite in merito alla chiusura e riapertura degli sportelli degli uffici di Bissuola e sulle ristrutturazioni. Chiede alla maggioranza di essere informati sugli atti e di non nasconderli.

SAMBO lascia la parola ai tecnici cui chiede una panoramica sul numero dei lavoratori e sulla situazione attuale delle varie sedi, con le relative aperture.

DE ROSSI ricorda il passaggio importante dell'aver tolto il muro tra front e back office e chiede a cosa sia servita questa decisione.

BATTAGLIA riassume le relazioni via via presentate all'Amministrazione e l'analisi svolta nei primi mesi del 2017, quando la situazione evidenziava le seguenti criticità. La separazione tra front office e back office era collegata alla differenza di attività e i colleghi dipendevano da funzionari diversi: li hanno raggruppati sotto un unico funzionario proprio per avere una maggior flessibilità, specie nei momenti di picco agli sportelli. C'era una notevole parcellizzazione dei servizi, con sedi sparse in tutto il territorio. Sulla riduzione graduale del personale dedicato a questi servizi: 9 persone dedicate in meno dal 2015 al 2017 e adesso altre tre che andranno via. L'organico non è a pieno regime. Gli sportelli polifunzionali non erano presenti in tutte le sedi, ad esempio servizi di stato civile, Urp oltre quelli di anagrafe non erano presenti ovunque. Sostiene che l'utenza vada più volentieri in una sede polifunzionale dove si fanno più servizi e proprio per questo è stata ricercata la polifunzionalità. Cita l'esempio del caso limite della Giudecca, un'eccessiva garanzia di presidio territoriale. Per quanto riguarda la sede di via Cappuccina, da mesi l'utenza si lamentava: si tratta di un'utenza per molta parte straniera, la tensione aumentava e allora la prima necessità è stata quella di rafforzare il personale e per farlo sono state dirottate delle persone dall'ufficio di Bissuola, dopo aver fatto un'analisi dei dati. La sede di Bissuola aveva solo il servizio anagrafe, né stato civile né Urp, seppur con un numero significativo di pratiche. L'utenza che prima andava a Bissuola non è andata tutta in via Cappuccina ma anche a Favaro. Nessun intervento è stato fatto nelle isole. È stata fatta una riflessione invece su Chirignago-Zelarino ed è stato scelto di concentrare le persone delle due sedi e alternarle a giornate, in modo da garantire il servizio nelle giornate prefissate. Queste sono le motivazioni tecniche richieste. Sulle code di via Cappuccina precisa che, dopo aver garantito l'apertura di 7 sportelli anziché 5, le stesse sono scese a 15 minuti circa. Il rafforzamento dei servizi continua ad esserci. È stato aggiunto il mediatore culturale. Il territorio è comunque coperto dei servizi. Si sta inoltre portando avanti l'informatizzazione, specie per i servizi collegati a certi ordini professionali. Il cittadino deve entrare in un'ottica in cui si deve dotare dello SPID (Sistema Pubblico Identità Digitale). I dati emersi da un sondaggio con una società incaricata sul livello di informatizzazione danno risultati non molto buoni, motivo per cui bisogna lavorarci. Un fronte che però si sta portando avanti. Su Murano e Burano la situazione è quella di una persona a Murano e una a Burano che si alternano contemporaneamente due giorni da una parte e 3 giorni dall'altra: si tratta di sedi piccole dove non ha senso mettere più personale.

SAMBO chiede alcune informazioni sui dati del personale.

BATTAGLIA risponde che al 31 dicembre 2015 c'erano 77 persone, meno 9 persone ad ottobre 2017, meno 3 entro febbraio 2018. Allora si arriverà ad avere 65 persone di cui 13 a part-time, 16 con diritto alla legge 104 e 2 in congedo totale per assistenza.

MAR informa che è già stato individuato come coprire i 3 pensionamenti.

DE ROSSI chiede quanto personale ci fosse prima della riorganizzazione.

BATTAGLIA risponde che a dicembre 2015 c'erano 77 persone: a Bissuola vi lavoravano in cinque, di cui uno andava in pensione.

VISMAN afferma che è stato dato il modello numerico, matematico della situazione e che è anche stato detto che a Murano e Burano quando la persona va in malattia il servizio è traballante ma sostiene che nei fatti non sia così, in

quanto quando il dipendente è in malattia il servizio non traballa ma chiude. Questo va contro le promesse fatte in campagna elettorale che proponevano di ripopolare le isole: queste cose vanno invece messe in conto se uno sceglie di abitare in un'isola. Si tratta di scelte politiche, se garantire politicamente la continuità del servizio oppure non si debbono fare certi spot elettorali.

ZANATTA afferma che il discorso è politico: non passa un giorno che non riceva lamentele che evidenziano il grado di disaffezione dei cittadini che sale se non si forniscono servizi. Dice di parlare con preoccupazione e cita il caso di Chirignago informando che sono aperti due giorni a settimana, solo la mattina, e di Zelarino dove sono aperti tre giorni, pomeriggio. Vanno fatte delle valutazioni politiche che possono portare dei sacrifici e se questi sono da fare non debbono colpire il front office: in generale le Municipalità favoriscono il senso di percezione di vicinanza.

COSTACURTA chiede di tener conto delle periferie nella riorganizzazione.

FERRAZZI dichiara di rivolgersi a chi ha la responsabilità politica per segnalare quanto segue. Denota un dato allarmante sull'organico del personale degli uffici, la cui responsabilità è politica in quanto legata al tema del precariato e dei nuovi concorsi, ad esempio. Afferma che da un lato infatti questa Amministrazione dice che il personale del Comune di Venezia è troppo, dall'altro – come in questo caso – manca. Si parla di razionalizzazione e di efficientamento ma la situazione del Comune di Venezia, dopo aver superato i vincoli del Patto di stabilità anche con i nuovi trasferimenti dello Stato, ad esempio con il Comitato, è sicuramente migliorata: al riguardo fa notare che l'Amministrazione precedente, nonostante il periodo di crisi, non aveva ridotto i servizi ma li aveva mantenuti. Riprende un pezzo dello studio citato in precedenza, in cui era riportata la frase che “è datato fornire servizi vicini ai cittadini” sostenendo di non condividere questo passaggio. Non condivide inoltre l'indagine fatta a campione e chiede se sia rappresentativo, ad esempio su Carpenedo e Bissuola, aver svolto un'indagine con 26 interviste che gli sembrano poche rispetto i numeri di quegli uffici. Chiede all'Assessore di riprendere in mano le questioni e di fare un passo indietro. Chiede sui tempi di attesa e di conoscere i dati perché l'analisi riportata dal Gazzettino era post riorganizzazione.

GIACOMIN chiede quante persone siano in telelavoro, quante in 104. Afferma che le critiche sono ben accette se sono costruttive, non distruttive, e ben venga la riorganizzazione cui va lasciato un po' di tempo: probabilmente infatti valuteranno di inserire le persone che mancano. Ricorda che, anche se la situazione di cassa migliora, ai primi di luglio 2015 è stato certificato un debito di 800 milioni di euro.

FORMENTI ringrazia la dottoressa Battaglia per la ricostruzione fatta su quest'estate: ricorda che in effetti non tutte le sedi hanno una logistica adeguata al polifunzionale, per cui ci si trova a dover gestire situazioni microscopiche, tenendo in piedi dei servizi che si chiede se ha senso portare avanti, mentre in altre parti del comune di Venezia si è sovraccarichi di lavoro, come ad esempio nella sede di via Cappuccina. Nota un numero incredibile di atti che riguardano movimenti migratori e chiede se serva il mediatore culturale.

SAMBO precisa che si sta parlando di cambi di residenza.

FORMENTI sostiene che la situazione sia lo stesso preoccupante. Ci sono situazioni che frenano la normale gestione dell'ufficio.

TOSI sull' anagrafe di Carpenedo - Bissuola chiede di rivalutarne l'apertura, anche con altri servizi. In merito al mediatore culturale dice d'esser stata lei stessa emigrata, in Canada, dove non c'era un mediatore culturale, motivo per cui bisognava imparare la lingua: allo stesso modo quindi non crede debba esserci neanche qui.

PELLICANI afferma che stava per sostenere che quella del mediatore culturale era l'unica cosa buona sentita oggi. Il problema secondo lui è di fondo. Con la riorganizzazione va migliorato un servizio che si dà al cittadino: se l'ufficio di Bissuola è uno dei più frequentati allora sostiene vada mantenuto. Oggi, rispetto a 3 anni fa, la situazione economica delle casse comunali è migliorata, arrivano risorse dal Patto per Venezia, dalla Legge speciale col Comitato, motivo per cui bisogna ripartire e migliorare i servizi, anche alla luce delle 1000 firme raccolte che hanno un significato. Aggiunge che alcuni ex lavoratori erano precari e sono stati lasciati a casa: il servizio va potenziato non solo in via Cappuccina. Questo vuol dire prestare attenzione alle periferie. Va fatto un ragionamento su servizi e personale, sui precari e sulla riorganizzazione.

SAMBO evidenzia come per ora non ci sono i dati differenziati tra cittadini italiani e non, ribadendo che i movimenti migratori sono dati complessivi. Condivide l'idea del mediatore culturale per efficientare il servizio offerto, la valuta una scelta positiva. Crede che con tutto questo gli uffici abbiano lavorato bene ma rimane il fatto che, anche di fronte a tutti questi tentativi, il problema non si è risolto. Si tratta di un problema di personale, anche in riferimento agli ex precari, visto il troppo carico di lavoro: questa è una scelta politica. Da 77 persone si passa a 66, è un fatto evidente: cita degli atti che dicono che “allo stato delle cose vanno smantellati gli uffici periferici” che, ribadisce, testimoniano l'aspetto politico della questione.

PELLEGRINI afferma che invece, per lui, la situazione è migliorata.

SAMBO rimarca l'assoluta mancanza di personale, a questo va data una risposta politica. Chiede venga consegnata ai consiglieri la relazione del Capo di Gabinetto citata dall'Assessore.

DE ROSSI torna sulla questione del personale: la situazione della non capacità assunzionale deriva da errori del passato e dall'aver messo dei precari al front office. Sulla questione legata alle Municipalità fa presente che c'è il TAR che deve rispondere e ricorda che è stato fatto un passo in avanti coi Sindacati. Sostiene che oggi non sia avvenuto un sano confronto: un cittadino non sa i numeri ma percepisce solo quando e quanta coda deve fare.

MAR ribadisce che 10 sedi aperte non le sembrano poche.

Alle ore 15:10 la presidente Sambo propone di sospendere la Commissione.  
La Commissione approva.

Alle ore 15:11 la presidente Sambo, constatata la presenza del numero legale, riapre i lavori di commissione.

FERRAZZI chiede i dati relativi a via Cappuccina e la relazione del Capo di Gabinetto.

MENEGHEL tiene a precisare alcune questioni tecniche. Innanzi tutto il senso della frase citata dal consigliere Ferrazzi era riferita agli URP che, negli anni '90, erano una novità e si avvicinavano al cittadino per avere punti più vicini a quest'ultimo: questo era il senso di quanto scritto. Sulla tempistica fornisce i dati relativi a via Cappuccina; i numeri peggiori sul personale riguardano la terraferma dove si è arrivati a 40 persone con telelavoro, part-time, legge 104 e congedi. La situazione di Mestre sostiene sia la peggiore. La carenza di personale è certa ed evidente.

Alle ore 15:15, esauriti i punti iscritti all'ordine del giorno, la Presidente Sambo dichiara chiusa la seduta.