

## RISPOSTA INTERROGAZIONE 132 – Accesso uffici anagrafici

In merito all'interrogazione si precisa quanto segue:

1. dal 2 al 13 ottobre 2023 il numero dei biglietti del totem regola-coda per l'accesso agli sportelli è stato pari a 435, mentre il numero dei certificati rilasciati è stato sostanzialmente in media con quello delle settimane precedenti, quando era necessaria la prenotazione. Non vi è stato quindi un incremento dei certificati, ma è stato sicuramente fornito un servizio più comodo agli utenti.
2. Per quanto riguarda l'accesso al sabato la risposta non può discostarsi da quanto è emerso durante la discussione della mozione proposta dallo stesso Consigliere Baroni, emendata dal Consiglio Comunale ed approvata all'unanimità. La relativa delibera è la n°56 del 20/09/2023, cioè solamente un mese fa, e afferma nel dispositivo stesso, a fronte di una iniziale richiesta di apertura al sabato:

*“Impegna il Sindaco e al Giunta a valutare ulteriori iniziative migliorative nell'erogazione dei servizi demografici, relazionando nell'apposita commissione.”*

Questo ovviamente sarà fatto.

Ricordo che l'obiettivo della digitalizzazione dei servizi demografici, previsto tra l'altro anche nel PNRR, è quello di evitare il più possibile che i cittadini vengano allo sportello, ma utilizzino i mezzi digitali da casa, salvo per quelle pratiche in cui è indispensabile la presenza fisica (carte d'identità, autentiche di firma, ecc.).

Lo sportello digitale dell'anagrafe del Comune di Novara (così come quello dell'Anagrafe Nazionale ANPR) è accessibile sempre, 7 giorni alla settimana e h 24 per richiesta certificati anagrafici e di stato civile e per le dichiarazioni di residenza. Inoltre l'anagrafe, su richiesta del cittadino che si trovi impossibilitato a presentarsi presso gli sportelli anagrafici per motivi di salute, provvede a fornire a domicilio in tempi brevissimi i servizi richiesti.

In relazione all'apertura al sabato giova ricordare che fino a prima del covid essa era comunque limitata al rilascio delle carte d'identità cartacee che potevano essere rilasciate nell'immediatezza, ma che ora non vengono più rilasciate se non in casi ben limitati e previsti dalla normativa. Allo stesso tempo i tempi per gli appuntamenti per le carte d'identità sono stati negli ultimi mesi notevolmente ridotti e ad oggi sono quantificabili in meno di 7 giorni per una prenotazione ordinaria ed 1 giorno per le urgenze.

E' ovvio che l'obiettivo è migliorarsi ulteriormente, fornendo servizi sempre più efficienti agli utenti, ma ciò può avvenire anche prescindendo dall'apertura degli uffici al sabato, che presupporrebbe tra l'altro (come condiviso nella delibera citata precedentemente) un'analisi complessa dell'organizzazione del lavoro, coinvolgendo più servizi, a partire dall'ICT, e quasi certamente con un incremento di personale e di costi. Esattamente il contrario degli obiettivi della digitalizzazione richiesta a livello nazionale ed europeo a cui il Comune vuole attenersi.