



Punto n. 2 all'Ordine del Giorno ex n. 3: Dotazione Organica Ufficio Anagrafe e Apertura al Pubblico - a firma del consigliere Salierno Marianna + altri — Prop. n. 3 /2025.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Andiamo al capo numero due: "Dotazione Organica Ufficio Anagrafe e Apertura al Pubblico – interrogazione a firma del consigliere Salierno Marianna + altri — Prop. n. 3 /2025".

Grazie. Prego, Consigliere Salierno.

CONS. SALIERNO MARIANNA

Grazie per la parola Presidente. Buongiorno Sindaco, Giunta, colleghi Consiglieri e pubblico che ci sta seguendo.

Io in premessa, prima di dare lettura alla mia interrogazione, devo ribadire il concetto di cui già ne faceva riferimento il Consigliere Iazzetta della mancanza dell'accesso consentito ai Consiglieri al Protocollo. In settimana abbiamo anche raggiunto il limite di quello che è la privacy, rispetto a quello che è un presunto motivo di privacy, dove non solo a Protocollo Generale a noi non è consentito accedere, tra l'altro ovviamente nell'oggetto, non riusciamo a vedere chi è l'autore, perché vediamo soltanto chi mette in esecuzione il protocollo e non conosciamo l'autore, quindi io dal numero di protocollo, dall'oggetto non so a chi rivolgermi, ma oggi rasentiamo ancora di più il ridicolo.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Cortesia, Consigliere Salierno andiamo...

CONS. SALIERNO MARIANNA

No no, concludo, concludo perché è fondamentale, Presidente.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Ma già l'ha ripetuto...

CONS. SALIERNO MARIANNA

Perché una nota all'Ufficio di Protocollo, la vista d'ufficio che noi Consiglieri abbiamo, condividiamo con il Presidente del Consiglio e persino questa nota viene criptata, viene riservata, quindi, Sindaco, siamo veramente in un regime, regime dove noi Consiglieri Comunali non abbiamo accesso ad alcunché. Ora, se ci volete mettere nelle condizioni di ingolfare gli uffici e chiedere ogni giorno tutte le note criptate penso che lo state veramente raggiungendo.

Leggo l'interrogazione, però mi preme innanzitutto, prima di andare nella lettura dell'interrogazione, ringraziare quelli che sono i servizi resi dal responsabile dell'Ufficio Anagrafe, da chi lavora all'Ufficio Anagrafe che con grande fatica riescono a gestire l'accesso, prima il Sindaco parlava della porta d'accesso della città di Afragola che appunto rappresenta l'Ufficio Anagrafe e



l'Ufficio di Stato Civile. Io non posso che ringraziare quei pochi che riescono a gestire una città di 64 mila abitanti e con questo vado nel merito dell'istanza.

“Premesso che dal Piano integrato di attività organizzazione 2024-2026 del Comune di Afragola si legge che il Piano triennale dei fabbisogni del personale 2024.2026, approvato con delibera numero 1 del 2024, viene determinato il piano organico tenendo conto della capacità assunzionale teorica dell'Ente, prevedendo per il 2024 un incremento di ulteriori 12 unità full time, 3 unità part-time al 50%, di cui 2 stabilizzazioni LSU e 2 progressioni verticali, con un incremento della spesa annua di circa 424 mila 653 euro. L'Ente, in relazione alle assunzioni delle categorie protette previste dalla Legge 689 del 1999 e della vigente normativa, ha programmato per l'annualità 2024 l'assunzione di un istruttore amministrativo contabile ed unità di esecutore. Dal novembre 2021 l'Ufficio dei Servizi Demografici di Afragola ha subito evidenti riduzione del personale e di conseguenza di apertura al pubblico, ad oggi l'ufficio risulta essere aperto solo tre giorni a settimana dalle ore nove alle ore dodici, creando non pochi problemi di gestione dell'utenza né risulta essere in funzione la possibilità di prenotazione del servizio dal sito del Ministero degli Interni come per altri Comuni. Ad aggravare la difficile gestione dell'affluenza è l'assenza di un servizio cassa, che rende ancora più complicata la libera fruizione agli uffici e talvolta impossibile effettuare il pagamento dal sito del Comune.

Tanto premesso, si chiede al Sindaco quale riscontro rispetto al Piano di assunzioni di cui al PIAO e collocazione dei neo assunti; quanti dipendenti sono andati in quiescenza e le figure sostituite; quanti destinati all'Ufficio dei Servizi Anagrafe e mancanza; riferire circa la previsione di riorganizzazione dell'organico per efficientare l'ufficio onde consentire un accesso quotidiano e pomeridiano agli utenti; quale previsione onde consentire un servizio di pagamento celere sia con i sistemi pagoPA del sito del Comune che con un appropriato servizio di cassa”. Grazie.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Grazie Consigliere Salierno.

La parola al Sindaco. Prego, Sindaco. Stiamo sempre nei tempi previsti.

SINDACO

Sì, sarò brevissimo.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Grazie.

SINDACO

Anzi, mi premuro con la Dottoressa Coccorese, del Servizio Personale, di fornire anche uno schema aggiornato alla Presidente Salierno, che ringrazio per l'attenzione mostrata a questa tematica.

In particolare voglio sottolineare alcuni dati però, al di là di quello che sarà lo schema sintetico che sarà mia premura consegnare, che dal 2021 noi abbiamo cercato di fronteggiare in particolare il



tema di figure di elevata qualificazione ed oggi il personale D, oggi definito di elevata qualificazione, garantisce l'attività di organizzazione e di riferimento anche dal punto di vista di centro di responsabilità, che ovviamente è di immediato raccordo con la figura dirigenziale, che è unica per quanto riguarda il Servizio Anagrafico Elettorale ed anche per lo Stato Civile. Questo vale per il personale, per le unità, diciamo, di qualificazione C e anche per le D, che ovviamente vanno contestualizzate anche nelle nuove indicazioni e denominazioni. In particolare questo dato si può riscontrare anche per lo Stato Civile, dove, in ordine, ad esempio, alla situazione di tre anni fa oggi abbiamo un incremento di un'unità di personale presente. Tenga presente che, ad esempio, se guardiamo alla situazione del 2021, poi magari le fornirò tutti gli schemi di cui ha bisogno, noi abbiamo avuto diverse unità poste in quiescenza proprio nel Servizio Demografico, in particolare nell'Ufficio Anagrafe, personale sia di categoria A, sia di categoria B che di categoria C, personale di categoria D che ha portato poi in porto dei trasferimenti e quindi oggi, per fortuna, puntando anche sulla virtuosa riconversione di personale proveniente da altri settori, abbiamo garantito di sovrintendere a queste attività con personale che prima era incardinato, appunto, in altri settori.

Il processo di semplificazione dell'azione amministrativa da lei richiamato, anche in ordine alle misure previste dal PIAO, implica sicuramente che la gestione di alcuni temi in capo ai Servizi Demografici, attraverso l'utilizzo di alcune anche infrastrutture ministeriali, la gestione informatizzata, la piattaforma NPR, che sono disciplinate dalla legge, impongano una serie di adempimenti che determinano una situazione generale e anche di fatto per cui tutti gli operatori dei Servizi Demografici debbono provvedere direttamente al caricamento e all'aggiornamento dei dati relativi alla popolazione residente in tempo reale, con aumento del carico di lavoro in back office da parte degli stessi. L'attuale disciplina di apertura al pubblico dei Servizi Demografici per tre giorni settimanali consente al personale di poter gestire tempestivamente le attività di back office, ovviamente propedeutiche anche alle risposte da fornire allo sportello, mediante l'implementazione della piattaforma ministeriale, nonché all'evasione delle richieste pervenute a mezzo PEC, a mezzo Protocollo a mezzo e-mail e alla gestione delle pratiche di variazioni anagrafiche e di ricerche di archivio che hanno un loro impatto considerevole.

Per quanto attiene al sistema di prenotazione per l'accesso ai Servizi Demografici si rappresenta che i Servizi Informatici hanno già provveduto all'ideazione di un apposito sistema di prenotazione per il rilascio delle carte d'identità elettroniche attraverso il sito istituzionale dell'Ente, mediante semplice ed intuitiva procedura per i cittadini. Questa funzionalità va condivisa e sicuramente vanno organizzati i tempi per la partenza del servizio di prenotazione e la comunicazione ai cittadini. Attualmente il pagamento per i diritti di rilascio della carta d'identità elettronica avviene tramite la procedura informatizzata del pagoPA e non è previsto un sistema di POS per pagamenti elettronici, questa procedura dovrebbe essere garantita tramite la Tesoreria comunale, comunque il pagamento tramite pagoPA dei diritti di rilascio della carta d'identità elettronica non ha mai creato problemi agli utenti che hanno inteso servirsene.



Mi preme inoltre sottolineare che, in un quadro generale, al personale posto in quiescenza si è provveduto con una sostituzione puntuale per quanto riguarda i profili e anche le mansioni, intendendo in questo concetto una considerazione anche pragmatica delle mansioni, perché anche qui, storicamente, all'interno dei Servizi Demografici c'è questa tendenza ad essere pervasivi anche rispetto alle funzioni, perché c'è uno stato cronico di mancanza di personale a cui stiamo cercando di ottemperare con nuovi inserimenti.

Quanti sono destinati all'Ufficio dei Servizi Anagrafici e quindi la richiesta di prevedere anche una riorganizzazione dell'organico per garantire una maggiore qualità ed efficienza dei servizi. Valutiamo attentamente la possibilità di garantire un ampliamento del quadro orario di apertura degli uffici.

In ordine al pagoPA, ripeto, non ci risultano gravi carenze, ma sicuramente questa modalità può essere affiancata da modalità flessibili, che possono essere un dato connotate anche lo specifico dato della volontà dell'Amministrazione Comunale di organizzare forme più flessibili di accesso anche alla piattaforma dei pagamenti.

In generale, quindi, mi preme sottolineare che va confermato questo dato dei Servizi Demografici come porta di accesso ad una pluralità di servizi e anche come rappresentazione di un adattamento a quello che è un quadro in rapida evoluzione, perché fondamentalmente e questo lo possono confermare anche i Consiglieri Comunali, il mio riferimento al ruolo di mediazione era a questo, poi lo specifico di chi travalica questa dimensione va considerato ovviamente caso per caso e credo che poi ognuno si assuma le sue responsabilità, attesi i compiti di vigilanza e coordinamento in capo alla struttura amministrativa. Noi abbiamo una larga fascia di utenza che è abituata storicamente ad avere una risposta allo sportello, che è fatta anche di un accompagnamento rispetto agli adempimenti, al completamento anche del semplice modulo di richiesta, dall'altro abbiamo una sempre più caratterizzata richiesta, soprattutto dalle giovani generazioni, per poter fruire di modalità implementate rispetto anche a criteri telematici, di innovazione tecnologica, io credo che nel più breve tempo possibile si possa trovare una forma di equilibrio che consenta da una parte di dare risposte sul versante, diciamo, tradizionale e dall'altra anche di guardare al futuro, con uno spirito innovativo che si avvalga di procedure che siano rispettose dei dati normativi più recenti. In estrema sintesi, io ho qua anche gli schemi per quanto riguarda il 2021, 2022, 2023 e 2024, anche per quanto riguarda il personale che verrà messo in quiescenza, il nostro obiettivo è programmare nel fabbisogno, che a breve adotteremo, anche nuovi profili amministrativi, quindi a partire da quelli che una volta erano i profili di categoria C, che possano garantire questo tipo di supporto ambivalente, vicinanza massima all'utente che fisicamente raggiunge gli uffici e spiccata propensione anche a garantire l'accesso, attraverso i canali telematici, alle richieste che pervengono dai cittadini. Grazie.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Grazie Sindaco.

Registriamo la presenza in aula del Consigliere Tignola e di Zanfardino Benito 76.



Prego, Consigliere Salierno.

CONS. SALIERNO MARIANNA

Grazie Presidente per la parola. Sindaco, io non posso ritenermi soddisfatta, innanzitutto perché mi mancano delle risposte e quindi, in qualche modo... mi mancano delle risposte per cui non posso dirmi soddisfatta, anche perché era fondamentale capire rispetto a quello che è il fabbisogno generale dell'Ente quanti ne sono stati assunti e quanti ne sono stati collocati. Capisco che ne sono stati collocati uno e sentire che verrà nel prossimo Piano, eventualmente, valutata questa cosa ancor di più mi conforta del fatto che manca a questa Amministrazione veramente la lettura e la previsione dei bisogni della collettività.

Vede, nello scorso Consiglio Comunale c'era all'ordine del giorno la verifica dei servizi gestionali, allora, se effettivamente quelle schede fossero state compilate con tanto di dedizione e somministrati i cosiddetti moduli anche dei test di soddisfacimento agli utenti allora avrebbe potuto capire che, effettivamente, gli utenti non possono essere soddisfatti. Lei prima diceva che il pagoPA funziona, su dieci persone che si recano per fare la carta d'identità, Sindaco, si devono recare all'ufficio, devono prendere una stampa del modello, andare al tabaccaio e pagarlo. Quindi, se il servizio di pagoPA, così come lei indica sul sito del Comune che, le dirò, non è di facile..., ci sono due link che confondono effettivamente, anzi, io ne parlavo l'altra volta con la Consigliere Sepe per trovare effettivamente il link di individuazione come pagare quando ho depositato l'interrogazione ed effettivamente non è di facile intuizione. Oggi i sistemi operativi, prima si parlava di intelligenza artificiale, noi dobbiamo parlare soprattutto in quella che è di facile di intuizione, perché non tutti hanno l'alfabetizzazione informatica o comunque del servizio pronto così come può essere un front office e parlo delle fasce più deboli o comunque anche delle persone anziane. Quindi, il sistema pagoPA, ripeto, non funziona, su dieci persone nove fanno l'andirivieni dall'ufficio dell'ex Settembrini per poter effettivamente evadere e fondamentalmente io non posso pensare che dal 2021 ad oggi non c'è stata alcuna previsione di sostituzione e di incrementare la porta d'accesso alla città, così come lei l'ha pensata. Noi siamo arrivati in questa Amministrazione che l'ufficio era aperto tutte le mattine tranne due pomeriggi, già quello mi faceva sbarrare gli occhi, oggi siamo arrivati che è aperto tre giorni a settimana per tre ore la mattina, una città di 64 mila abitanti e quindi non posso accettare che oggi mi venga a dire nel prossimo lo prevediamo, nell'interrogazione le ho chiesto: quante ne avete assunte rispetto a quello che è stato il vostro documento di programmazione? Dove li avete collocati? Cioè, posso capire qual è stata la logica di questa programmazione? Perché io penso che questi servizi hanno la priorità rispetto a quel... ma anche la stessa tenuta degli uffici. Io so di tante... anche i rischi che corrono i dipendenti rispetto al diniego perché non possono entrare, perché non c'è la prenotazione, perché è scaduto il tempo e si devono subire attacchi, aggressioni gratuite sul posto di lavoro e questo non l'ho saputo per via confidenziale, ma sono fatti di cronaca, per cui io non posso accettare che non c'è alcuna previsione. Quindi, io mi auguro quanto prima che ci sia questa ottimizzazione dell'ufficio e poi anche sapere, io l'ho letto dal Piano delle alienazioni che l'ufficio dell'ex



Settembrini deve essere venduto, però io mi chiedo dove sta la centralità della collettività, cioè, il Comune di Afragola ha come patrimonio tanti edifici dismessi, tanti edifici vuoti che non sono vissuti e non è pensabile che si vada a pensare alla dismissione, l'alienazione di un edificio al centro della città che serve a tanti cittadini e, ricordiamo, non è che noi abbiamo le circolari interne per poter arrivare agevolmente, magari, a Contrada Lautrec e quindi andiamo a decentrare ulteriormente un servizio che è per i cittadini. Quindi, io mi auguro che ci sia una rivalutazione anche di questo Piano di alienazione. Abbiamo la Città del Fare, il Palazzetto ex Città del Fare, penso che da quello si può recuperare, non andiamo a muovere quello che è un edificio che serve soprattutto ai cittadini che non hanno la possibilità di raggiungere con dei mezzi posti più periferici. Quindi, con questo ripeto che non posso essere soddisfatta dalla risposta e mi auguro che ci siano quanto prima delle soluzioni al caso.

Rispetto a quello che prima mi riferiva rispetto a quella che era l'organizzazione del personale magari, poi, chiederò alla Dottoressa Cuccurese, così come diceva all'inizio, quali sono i dati. Grazie.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Grazie Consigliere Salierno.