1 2 3 4 5
R -4 GIU. 2025
EVASO 423/10.6.2025

RinnoviAmo Magliaso
Lega-UDC- Indipendenti

Magliaso, 3 giugno 2025

Interpellanza: Prolungo orario sportello

Egregio Signor Sindaco,

Gentile Signora Vicesindaco,

Egregi Municipali,

Avvalendoci della facoltà concessaci dalla LOC, desideriamo interpellare il lodevole Municipio riguardo il seguente tema:

Premessa:

Per la popolazione di Magliaso recarsi allo sportello comunale può essere difficoltoso. L'unico lasso di tempo a disposizione è da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 10:30. Siamo consapevoli che la maggioranza delle informazioni necessarie le possiamo trovare sullo sportello online, ma altresì consci che una buona parte delle cittadine e dei cittadini necessita ancora del contatto umano, vuoi per preferenza o vuoi perché in difficoltà con la digitalizzazione. Da un'analisi con i paesi limitrofi si evince che:

- **Agno;** ha aggiunto un'apertura serale (mercoledì dalle 17:30 alle 18:30) oltre le 2 ore quotidiane.
- **Bioggio;** lunedì dalle 16:00 alle 19:00, martedì, mercoledì, venerdì dalle 9:45 alle 11:45 e una possibilità sulla pausa pranzo (giovedì dalle 11:00 alle 14:00).
- **Caslano;** oltre le 2 ore giornaliere, al mercoledì aggiunge 1 ora dalle 17:00 alle 18:00.
- **Tresa;** suddiviso su tutti i quartieri:
    - **Ponte Tresa;** lunedì dalle 9:00 alle 12:00, mercoledì dalle 14:00 alle 19:00 e venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00.
    - **Sessa;** martedì dalle 9:00 alle 12:00 e giovedì dalle 14:00 alle 18:00.
    - **Monteggio;** martedì dalle 14:00 alle 18:00 e giovedì dalle 9:00 alle 12:00.
    - **Croglio;** il lunedì dalle 14:00 alle 18:00 e mercoledì dalle 9:00 alle 12:00.

Avere orari di apertura diversificati di uno sportello offre diversi vantaggi sia per l'ente che per i cittadini o clienti. Ecco alcune ragioni per cui è importante:

1. **Accessibilità**: Orari diversificati rendono i servizi più accessibili a persone che non possono recarsi allo sportello durante le ore normali, come lavoratori a tempo pieno o coloro che hanno impegni familiari.

2. **Flessibilità:** I cittadini possono pianificare le loro visite in base alle proprie esigenze, aumentando la soddisfazione e la comodità.
3. **Raggiungere una clientela più ampia:** Orari più ampi e diversificati possono attrarre un numero maggiore di utenti, inclusi coloro che potrebbero aver incontrato difficoltà nell'accedere ai servizi in orari limitati.
4. **Servizi migliorati:** Con più tempo a disposizione, il personale può gestire le richieste in modo più efficace, dedicando maggiore attenzione ad ogni singolo utente.
5. **Maggiore soddisfazione della popolazione:** La disponibilità di orari flessibili può tradursi in una percezione positiva e fiducia nei confronti, in questo caso, dell'ente.
6. **Incremento dei servizi offerti:** Con più tempo a disposizione, potrebbero essere introdotte nuove iniziative o servizi che rispondono meglio alle esigenze della comunità.

Modificare gli orari di apertura di uno sportello, inserendo delle alternative ai classici orari, contribuisce a creare un ambiente più favorevole e accessibile, dove cittadini e clienti possono ricevere l'assistenza di cui hanno bisogno in modo più efficiente e comodo.

Alla luce delle considerazioni sovraesposte chiediamo al Lodevole Municipio:

- **L'Esecutivo può pensare di modificare gli orari di apertura dello sportello, così da renderlo più fruibile alla popolazione, migliorando la qualità del servizio e aumentando la soddisfazione delle/i cittadine/i?**

Con ogni ossequio.

Luca Geranio

Daniele Bernasconi

Allan Bolis

Andrea Kundert

COMUNE DI MAGLIASO

RM n° 423 del 10.6.2025 Magliaso, 12 giugno 2025

RinnoviAmo Magliaso – Interpellanza 3.6.2025

Prolungo orario sportello

Gentile signora Presidente,
Gentili signore, egregi signori Consiglieri comunali,

In data 3 giugno 2025 il Gruppo RinnoviAmo Magliaso ha presentato un'interpellanza con il presente quesito:

L'Esecutivo può pensare di modificare gli orari di apertura dello sportello, così da renderlo più fruibile alla popolazione, migliorando la qualità del servizio e aumentando la soddisfazione delle/i cittadine/i?

Innanzitutto e per onore di cronaca si vuole ricordare ai Consiglieri più giovani di carica e di residenza a Magliaso, che fino all'anno 2011 lo sportello dell'Ufficio controllo abitanti (UCA) proponeva un'apertura il giorno di lunedì, dalle ore 17:30 alle ore 19:00.

Con il passare degli anni, e malgrado la cittadinanza non potesse ancora fruire di determinati servizi online, dettati oggi dall'evoluzione dell'era e-government e dalle sue molteplici applicazioni, la fruizione dello sportello serale è andata sempre più scemando.

Nel gennaio 2011, l'allora Municipio decise di effettuare un rilevamento della frequenza degli utenti durante il periodo di sei mesi (24.01.-25.07), per un totale di 25 aperture serali.

Il risultato fu abbastanza esplicito e indicativo: cinque serate (20%) andarono deserte, mentre nel complesso si registrò una presenza di 44 utenti, con una media 1.76 utenti a serata.

Di seguito presentiamo per vostra curiosità le necessità dei citati 44 utenti:

	Casi
➢ **notifica arrivo / partenza**	**11**
➢ **ritiro dichiarazioni diverse**	**13**
➢ **consegna documenti diversi**	**6**
➢ **richiesta autorizzazione di transito Via Bosconi**	**3**
➢ **autorizzazioni di parcheggio**	**1**
➢ **ritiro patenti pesca/caccia**	**3**
➢ **consultazione foto incontro con 18enni**	**1**
➢ **rimborso spese a docenti SE/SI**	**1**
➢ **richiesta informazioni diverse**	**2**

Sulla scorta di questi dati il Municipio decise di abolire l'apertura serale, in quanto come si suole dire, "il santo non valeva la candela", in particolare da un punto di vista dell'impegno di presenza della funzionaria preposta, che il pomeriggio del lunedì iniziava il proprio lavoro alle ore 15:00.

Per tornare all'esortazione dell'interpellanza in esame, il Municipio è disposto a valutare l'opzione di un'apertura flessibile degli sportelli UCA, UTC, Cancelleria e Servizi finanziari, che andrà in ogni caso discussa con i/le funzionari/e dell'amministrazione comunale, in quanto fattore imprescindibile sarà quello di riuscire a fissare giorno e orario che possano collimare con i rispettivi diversi consolidati impegni (personali, familiari, ecc.), in modo che possa esservi una loro univoca presenza agli sportelli.

Senza voler anticipare nulla, vista l'annunciata discussione con i dipendenti, in linea di principio a livello di Esecutivo si vedrebbe quale migliore opzione un'eventuale apertura serale, in quanto sul mezzogiorno difficilmente potrebbe soddisfare chi parte al lavoro di primo mattino e non rientra a domicilio prima del tardo pomeriggio.

L'opzione condivisa di apertura sportelli, sarà poi testata sull'arco di un periodo di 6-12 mesi, al termine del quale si potrà adeguatamente valutare l'impatto d'interesse che ha riscontrato nella cittadinanza, e decidere per un suo proseguimento oppure abbandono, ritornando allo status quo.

In conclusione si vuole anche e comunque sottolineare, che in tutti questi anni seguiti alla soppressione dell'apertura serale e ribadiamo, del solo UCA, l'amministrazione non si è mai sottratta, anzi, ad essere disponibile per l'utenza al di fuori dei canonici orari, durante i quali è possibile accedere agli sportelli dei nostri diversi servizi.

I/le nostri/e funzionari/e, dietro richiesta (motivata) dell'utente, hanno di regola infatti sempre risposto positivamente alla concessione di un appuntamento in un orario più consono alle occorrenze dell'utente stesso.

Con ossequio.

Per il Municipio

Il Sindaco: il Segretario:

COMUNE DI MAGLIASO

R. Citterio *M. Rezzadore*