

Tiziano Zanetti
Capogruppo PLR
Via Campagna 3 b
6503 Bellinzona

Lodevole
Municipio della Città di Bellinzona
Piazza Nosetto
6500 Bellinzona

MOZIONE

per la creazione all'interno dell'Amministrazione comunale di uno SPORTELLO UNICO.

Introduzione

Con riferimento alle facoltà concesse dalla LOC e dal Regolamento comunale, postuliamo l'istituzione di uno “sportello unico” per un più facile accesso ai servizi comunali.

Con questa mozione, intendiamo dotare l'Amministrazione comunale della Capitale del Cantone Ticino di un servizio moderno, polivalente e meglio orientato alle mutate esigenze dell'utenza, con un recapito unico facilmente accessibile sia dal punto di vista logistico sia da quello temporale, in grado di soddisfare i principali fabbisogni di cittadini, commercianti e turisti.

Analisi e visione

L'utenza chiede di poter accedere ed evadere le proprie pratiche velocemente ed efficacemente (in tempi brevi e in orari prolungati) grazie ad un'Amministrazione comunale, animata da una forte cultura del servizio e della consulenza.

In attesa di una futura logistica comunale più razionale, con questa iniziativa la Città di Bellinzona ovvierrebbe in tempi brevi a vantaggio degli utenti:

- alla penalizzante dispersione geografica dei suoi servizi;
- all'insufficiente accessibilità oraria ai servizi, oggi limitata a 2 ore mattutine (09.30-11.30) e pomeridiane (14.00-16.00);
- alle barriere architettoniche che caratterizzano taluni edifici comunali (in primis la Cancelleria) con i quali si confrontano gli utenti disabili o con difficoltà motorie;
- allo spreco di tempo dettato dal carosello fra i vari servizi coinvolti.

Oggi è infatti spesso l'utenza che deve adattarsi alle esigenze dell'Amministrazione comunale e non il contrario.

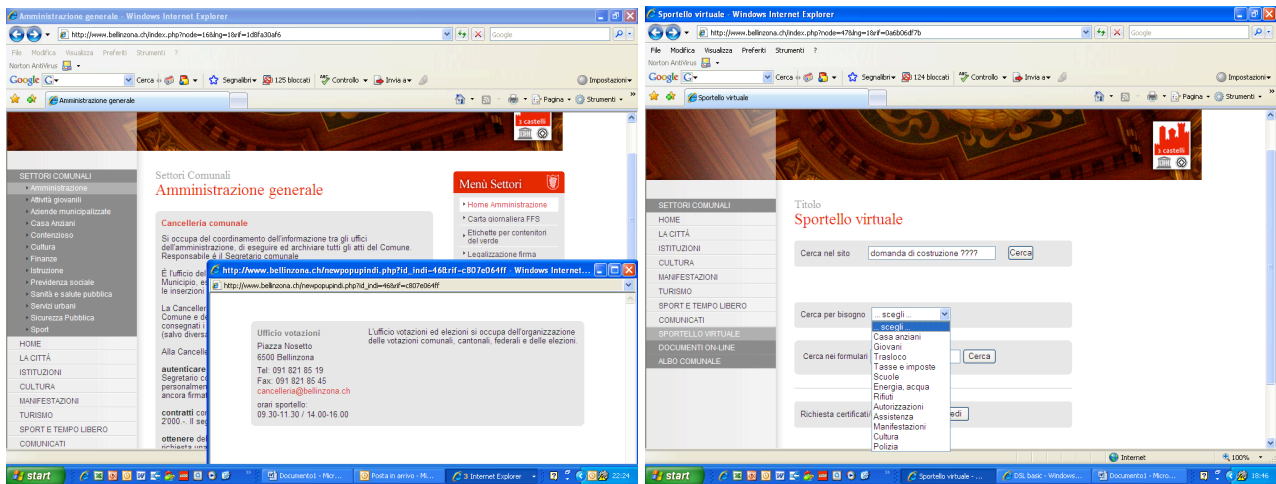
Com'è ormai prassi diffusa in diverse amministrazioni dei principali agglomerati della Svizzera-interna, anche in Ticino ci sono sempre più Comuni che offrono centralmente, a tutte le fasce orarie, i propri servizi.

Questo nuovo modo di proporre il servizio pubblico, oltre ad essere perfettamente coerente con gli intenti della attesa e benvenuta “Nuova Amministrazione Comunale (NAC)”, è un'interessante opportunità per un impiego qualitativo e coordinato delle risorse umane, materiali e finanziarie.

Il Comune, attraverso collaboratori-consulenti maggiormente responsabilizzati, sarebbe così più vicino al cittadino, con chiari benefici in termini di motivazione del personale e di soddisfazione del cliente.

Non si tratta di dotarsi di super-collaboratori poliedrici, ma di facilitare l'accesso ai servizi cittadini (eventualmente, come avviene in altri Comuni, attraverso una permanenza minima nei principali uffici comunali e comunque a complemento dei servizi informativi e di supporto già in essere).

Il portale on-line della Città: un punto di partenza verso lo sportello unico.



Proposta

Per le considerazioni di cui sopra si chiede la creazione di uno **SPORTELLO UNICO** con lo scopo di:

- A. assolvere le principali mansioni dell'Amministrazione comunale (informazione, consulenza, modulistica, documenti e permessi vari, reclami, offerte e concorsi, contributi vari, rimborsi, ecc....);
- B. offrire un punto di accesso unico ai servizi comunali, con una sede facilmente raggiungibile da tutti gli utenti (ev. attuale sportello AMB in Piazza Magoria?);
- C. garantire l'accessibilità ai servizi comunali nella fascia oraria feriale delle 08.00-18.00 ed almeno un giorno in settimana al minimo sino alle 19.00 (ev. al giovedì, in concomitanza con l'apertura serale negozi ?);
- D. completare il nevralgico accesso ai servizi cittadini, oggi solo in parte garantito "fuori orario", attraverso il portale internet della città www.bellinzona.ch.
- E. Predisporre un numero verde, tramite il quale il cittadino possa accedere e richiedere le informazioni necessarie all'Amministrazione comunale

Per il Gruppo PLR: