



Comune di Lecco

Comitato Unico di garanzia

1. CONSIDERAZIONI GENERALI

Il Comitato Unico di garanzia nel perseguire gli obiettivi che la legge affida allo stesso, si è assunto il compito di organizzare incontri con il personale per analizzare i diversi ambiti lavorativi nel tentativo di portare proposte utili, praticabili e realistiche per migliorare il benessere lavorativo del personale.

Come anticipato in conferenza dirigenti si è provveduto ad ascoltare gruppi di dipendenti appartenenti a servizi a più diretto e frequente contatto con l'utenza suddivisi in due gruppi.

Durante i quattro incontri, che si sono tenuti rispettivamente il 7 e il 14 giugno e il 4 e 11 ottobre, che hanno coinvolto complessivamente 15 dipendenti, sono emerse alcune considerazioni comuni a tutto il personale, oltre ad alcune specificità tipiche di determinati servizi rispetto ad altri.

L'elemento qualificante comunque ad entrambi gli incontri è stata la percezione, da parte dei conduttori dei focus, della volontà dei colleghi ascoltati di collaborare e di trovare soluzioni per rendere non solo il clima interno, ma anche il servizio all'utenza, quanto più soddisfacente possibile. Le persone ascoltate si sono molto "coinvolte" nell'evidenziare problemi/criticità/difficoltà ma anche nel proporre soluzioni spesso di buon senso e sicuramente praticabili con interventi e costi minimali.

Si è avuto la sensazione che il personale abbia l'esatta percezione del particolare momento che si sta attraversando e si sia di conseguenza orientato ad individuare soluzioni assolutamente compatibili con la contingenza economica che ci riguarda.

Considerazione poi comune agli operatori ascoltati è che spesso le cose vengono lasciate al buon senso ed alla buona volontà delle persone senza che ci sia uno spazio di ricomposizione e trattazione dei problemi o delle esigenze rilevate dalle persone all'interno dei servizi. Non sembrano comunque emergere particolari tensioni o frizioni tra le persone o tra i servizi perché è stato percepito come predominante, in entrambi gli incontri, il desiderio di collaborare al fine di rendere più funzionale l'organizzazione dei servizi.

2. FOCUS MESE DI GIUGNO

Negli incontri del mese di giugno sono emerse in particolare i seguenti elementi:

INFORMAZIONI: viene segnalato come molta parte del tempo lavoro venga "spesa" per fornire in modo ripetitivo le stesse informazioni. Il pubblico spesso ha poca dimestichezza con Internet e preferisce il **contatto diretto** e personalizzato **con l'operatore**. Si segnala la scarsa utilizzazione del sito che, pur avendo tutte le informazioni e la modulistica, è di difficile navigazione per i cittadini.

La **modulistica** non viene scaricata dal sito ma **richiesta allo sportello**.

All'**utenza straniera** tutti gli operatori riescono in qualche modo a dare risposta anche se ovviamente sono maggiori le difficoltà ed è richiesta molta pazienza. In alcuni casi si chiede, per la gestione delle pratiche più complesse, che il cittadino straniero venga accompagnato da qualcuno che conosca l'italiano.

Tendenzialmente gli operatori cercano di risolvere al momento le questioni anche più complesse. In alternativa vengono fissati appuntamenti individuali. In tale ambito si evidenzia come il continuo evolversi della normativa crei difficoltà non solo al cittadino ma anche al personale.

Si sottolinea come spesso **manchi un trasferimento di informazioni** alla base dell'organizzazione, e come spesso le informazioni stesse non vengano diffuse in modo trasversale.

Lo stesso dicasi per gli aggiornamenti normativi (lasciati all'autonomia dei singoli). A tale riguardo si fa presente la difficoltà ad avere accesso alla normativa aggiornata (vd Leggi d'Italia non condivisa).

Si esprimono poi riserve su come si sta organizzando l'URP diffuso si sottolinea la necessità di "sfruttare" meglio le potenzialità del servizio portineria. Riguardo a quest'ultimo servizio si osserva che, per la sua posizione centrale che lo rende naturalmente una postazione ideale per l'orientamento dei cittadini all'accesso dei servizi comunali, sarebbe importante che **la portineria venisse inserita nei flussi informativi**.

Il personale segnala che sarebbe opportuno poter disporre di uno spazio in cui consumare il pranzo durante la mezz'ora di pausa (per evitare di pranzare in ufficio...)

LOGISTICA UFFICI: Spesso gli uffici non sono adeguati a garantire la **sicurezza** dell'operatore e nemmeno la **privacy** del cittadino che si trova a trattare pratiche personali in luoghi affollati e poco idonei. Emerge poi come, spesso, la **denominazione degli uffici** non faciliti al cittadino l'individuazione del luogo in cui recarsi.

Si segnala inoltre che gli uffici così detti "open space" possono essere causa di disagio e di scarsa attenzione ai cittadini oltre che non facilitare un clima produttivo.

INTERNET – SITO: Oltre allo scarso ricorso ai mezzi informatici da parte dell'utenza ed alla richiesta all'operatore per avere supporto alla compilazione, opinione comune è che il sito sia molto ricco di **informazioni** ma che le stesse siano **male organizzate** e difficili da reperire. Si evidenzia come l'Albo Pretorio on line venga utilizzato in modo molto limitato.

ORARIO : Vi sono momenti di apertura in cui non vi è alcun accesso (esempio il lunedì pomeriggio). E' molto sfruttato l'orario mattutino anche se non sembra che l'orario dalle 8.30 alle 9.00 del mattino sia particolarmente "gettonato". L'ampio orario di apertura, con specifico riferimento all'apertura del lunedì pomeriggio, rende **difficoltosa l'attività di back office**.

PROPOSTE / SUGGERIMENTI

Le proposte emerse per cercare di far fronte alle difficoltà sopra evidenziate si riassumono sostanzialmente nelle seguenti:

- 1) Posizionamento nei luoghi di maggior afflusso (portici di Palazzo Bovara) di **display multilingue** in cui dare le prime informazioni di massima (es. i documenti che servono per il rilascio/rinnovo della Carta di identità);
- 2) **Modulistica multilingue** contenente le varie fasi necessarie per ottenere quanto chiesto;
- 3) **Risponditori automatici** durante le ore di chiusura degli uffici con informazioni a carattere generale;
- 4) Front office con strumenti informatici consultabili
- 5) **Fotocopiatrice a gettoni** in portineria
- 6) Percorsi formativi di approfondimento della **lingua straniera** e di ottimizzazione della comunicazione (si segnala inoltre l'esigenza di lavorare sulla motivazione);
- 7) Coordinamento con le altre realtà territoriali (Commercianti, Imprese, Sindacati) al fine di adottare modalità comunicative e informative comuni rispetto alle pratiche che coinvolgono più amministrazioni;
- 8) **Rotazione del personale** nei servizi a contatto con utenza più "conflittuale"
- 9) **Inserimento del Servizio portineria** nei flussi informativi
- 10) **Individuazione di uno spazio** in cui i dipendenti possano consumare il pranzo.

3. FOCUS MESE DI SETTEMBRE

Il secondo momento di incontro con i gruppi, avvenuto nel mese di settembre, ha focalizzato maggiormente l'attenzione su **aspetti legati** più strettamente a **dimensioni organizzative** interne e di funzionamento di processi lavorativi.

Si sono affrontate questioni legate a come funziona internamente l'organizzazione, se vi sono **momenti di incontro** con dirigente o apicali, se vi sono occasioni di discussione di problemi e condivisione di soluzioni, se si ricevono **indicazioni su procedure** o modalità di approccio alle questioni.

Dai focus col personale, si è rilevata una certa propensione dello stesso a farsi carico delle difficoltà e dei problemi dell'utenza in un'ottica di ricerca della soluzione immediata (o quasi) a livello però spesso per **iniziativa personale**. In sostanza i colleghi si sono dimostrati molto attenti alle richieste della gente e molto ben orientati a cercare di risolverli il tutto però spesso come iniziativa del singolo e della buona volontà dello stesso (*lavorare bene più per "amor proprio" e per il riconoscimento dei cittadini*) più che in una logica organizzativa strutturata.

Si segnala una tendenza all'**autogestione** nell'organizzazione del lavoro da parte dei dipendenti. La sensazione è che i servizi funzionino più per buona volontà del singolo addetto che non per un'organizzazione efficace. Considerazione generale è poi quella che chi lavora bene si trova sempre più caricato di impegni in quanto individuato come persona affidabile e competente (*"devo fare anche il lavoro degli altri"*) e quindi la più adatta a "fare tutto".

Dalla discussione emerge poi anche un'assenza della percezione dei **ruoli intermedi**: non sono visti come possibile risorsa alternativa e a volte sostitutiva al dirigente, che d'altro canto è a sua volta percepito come unico possibile referente.

A volte la **manca di esperienza** dei nuovi responsabili è vissuta come ulteriore problema: il personale si sente privo di un referente e/o di qualcuno che "abbia conoscenze" della materia.

Carenti sono anche i momenti di formazione specifica: capita che siano i cittadini che si presentano allo sportello comunicando le novità normative!

I **momenti di collegialità** all'interno dei settori sono pressoché assenti, sia che si tratti di comunicare/aggiornare su leggi e procedure, sia che si tratti di analizzare problemi o criticità o di approfondire temi nuovi o modalità organizzative diverse.

Il personale è assolutamente consapevole del momento che si sta vivendo, della scarsità di risorse per nuove assunzioni e formazione (di cui da più parti è lamentata l'assenza), della inesistenza di incentivi monetari comunque intesi (*"sappiamo che in questo momento non possiamo pretendere di più"*).

In tale contesto alla richiesta di **"cosa ti gratificherebbe"**, le persone hanno dato univocamente la risposta che la maggiore gratificazione proviene dalla soddisfazione del cittadino.

All'interno a volte basterebbe un **riconoscimento** di aver lavorato bene, maggiore **rispetto** e **cordialità** anche tra colleghi.

Così come risultano "irritanti" le circolari indirizzate a tutto il personale sul comportamento da tenere in servizio: l'obiezione è che per colpire i soliti noti si generalizza un mal costume che non appartiene alla gran parte dei dipendenti comunali i quali gradirebbero che chi non si comporta in modo corretto venga ripreso singolarmente, anche a tutela di chi invece quotidianamente fa il proprio dovere.

Altresì il personale riconosce come scelta **gradita** l'anticipo della **flessibilità** alla ore 15.30; non altrettanto può dirsi della questione parcheggio dipendenti, la cui gestione è tacciata di "leggerezza burocratica".