

## INIZIATIVA PARLAMENTARE

### presentata nella forma generica da Patrizia Ramsauer “È giunta l’ora di cambiare!”

del 23 marzo 2015

Quattro buste provenienti dallo stesso ufficio dell’Amministrazione cantonale ricevute lo stesso giorno dal medesimo utente.

*“La collega è assente. È lei che si occupa del suo incarto. Torna fra qualche giorno. Richiami.”*

Risposta all’utente che chiede informazioni o sollecita una pratica.

*“È stato il computer a sbagliare...”*

Risposta all’utente che giustamente reclama.

Posta elettronica non letta o letta dopo mesi, per la quale l’utente attende una risposta che non arriva.

Uffici dove troppe persone si occupano di uno stesso caso (es. IAS, tassazioni, ecc.) e ogni lettera che viene recapitata all’utente porta un responsabile diverso.

L’utente non sa più a chi rivolgersi.

E molto altro ancora.

Nonostante si siano spesi soldoni per monitorare e rendere più efficiente il lavoro presso l’Amministrazione cantonale (vedi Amministrazione 2000), si è rimasti “al palo” alla grande!

Sono fermamente convinta che un impiegato che segue la pratica di un utente dalla A alla Z, sia maggiormente motivato e soddisfatto di un impiegato che si limita ad occuparsi di tante pratiche ma unicamente ad uno stadio delle stesse.

Ogni impiegato di un ufficio che si occupa di tante cose, dovrebbe saper fare tutte queste tante cose.

Sono fermamente convinta che un utente che riceve i documenti della sua pratica con indicato sempre lo stesso nome del funzionario incaricato, sia maggiormente soddisfatto e sappia a chi rivolgersi in qualsiasi momento per informazioni.

Vogliamo finalmente andare in questo senso?

Patrizia Ramsauer