Messaggio

numero	data	Dipartimento
6335	30 marzo 2010	FINANZE E ECONOMIA

Concerne

Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 19 ottobre 2009 presentata da Nadia Ghisolfi "Riorganizzazione della settimana lavorativa e maggiori servizi per la popolazione: promuovere a titolo sperimentale nuove modalità di apertura di alcuni uffici dell'Amministrazione pubblica"

Signor Presidente,
signore e signori deputati,

con l'atto parlamentare indicato a margine, si chiede di valutare l'opportunità di un'estensione degli orari di apertura degli sportelli dell'Amministrazione cantonale (di seguito AC) mediante la ridefinizione dell'orario di lavoro nel senso di introdurre la settimana lavorativa di quattro giorni (chiudendo gli uffici al venerdì). Ciò significherebbe portare l'orario lavorativo da 8 ore e 24 minuti su 5 giorni a 10 ore e 30 minuti su 4 giorni.
Questa modifica viene proposta con l'intento di apportare delle migliorie alla qualità del servizio, alla qualità di vita degli impiegati e non da ultimo per migliorare la qualità dell'ambiente.

1. ESTENSIONE DEGLI ORARI DEGLI SPORTELLI OPPURE UN CAMBIAMENTO DI PARADIGMA ORGANIZZATIVO?

Il tema della raggiungibilità e fruibilità del servizio pubblico da parte dei cittadini del Cantone è spesso oggetto di esame critico all'interno dell'AC.
Nel passato il Consiglio di Stato ha avuto modo di trattare in più occasioni le esigenze, in parte contrastanti, espresse dal Paese a proposito dei servizi offerti dall'amministrazione.
In alcuni casi si è discusso dell'opportunità di centralizzare dei servizi per razionalizzare l'apparato amministrativo. In altri casi si è posto il problema inverso, di decentralizzare il servizio sul territorio per renderlo più accessibile anche agli abitanti delle zone discoste e per evitare la perdita di attrattiva delle regioni periferiche.
Il Consiglio di Stato, nell'ambito del messaggio 6133 sul preventivo 2009, indicava tra i progetti di riorganizzazione quello dal titolo "Sportelli unici decentrati" (cfr. capitolo 7.1.2. punto V), in cui si dava l'incarico al gruppo di lavoro costituito allo scopo di approfondire "possibili scenari di creazione di poli decentrati in cui un cittadino potrebbe rivolgersi per poter ottenere diversi servizi che lo Stato offre".

L'esame di fattibilità è ancora in corso e si configura come un esercizio di non facile soluzione. Occorre infatti distinguere il luogo in cui si fa richiesta di un servizio dal luogo in cui avviene la produzione del medesimo.
In pochi casi, lo sportello decentrato è anche il luogo in cui il servizio viene prodotto; infatti gli sportelli hanno spesso solo la funzione di "antenna di ricezione" nei confronti del

1.0063

cittadino. Si pensi ad esempio al caso degli sportelli decentrati LAPS, presso i quali il cittadino è aiutato a preparare la richiesta di sussidio, che poi è trasmessa ai vari servizi competenti per il trattamento (ciò che avviene in uffici centralizzati).
La decisione in merito alla domanda formulata dal cittadino gli viene infine recapitata a domicilio e così pure i pagamenti o i versamenti ad essa conseguenti.

Nello stato dello Utah (grande 78 volte il Cantone Ticino) così come citato dalla mozionante, le distanze tra cittadini e amministrazione sono estremamente elevate, se rapportate alla nostra piccola realtà, in cui le zone abitate sono concentrate in una superficie relativamente ridotta del territorio cantonale. Se poi si dovesse prendere come esempio il livello istituzionale inferiore, ossia la Contea (che ha delle competenze simili a quelle attribuite ai nostri Comuni) si segnala che anche in questi casi, le distanze da percorrere sono più elevate rispetto alle nostre. Per i cittadini americani non è certo un fenomeno raro doversi sobbarcare ben più di un'ora di viaggio per recarsi sul posto di lavoro, sia per le distanze da percorrere, sia per il traffico congestionato che si riscontra attorno ai grossi poli urbani.
Va da sé che questo tipo di situazione spinga i governatori degli Stati o le autorità di Contea a ipotizzare modelli alternativi di organizzazione del servizio pubblico.
In Ticino sono state fatte delle buone esperienze con delle misure flessibili e puntuali, in risposta ad esigenze particolari dei cittadini. Citiamo qui come esempi:

- l'apertura prolungata degli sportelli degli uffici di tassazione nel periodi di invio e compilazione delle dichiarazioni fiscali;
- l'apertura prolungata degli sportelli dei registri fondiari e di commercio;
- il prolungo dei periodi di attività per lo svolgimento di funzioni di Polizia, di servizi presso l'OSC, o di lavori di manutenzione stradale.

2. UN APPROCCIO DIVERSO: IL GOVERNO ELETTRONICO

Un altro Stato, questa volta canadese, che ha adottato delle opzioni interessanti per offrire servizi più vicini e fruibili ai propri cittadini è quello del Manitoba (CAN) in cui le distanze chilometriche tra i cittadini e gli sportelli amministrativi sono più elevate delle nostre e superiori di 3 volte a quelle dello Utah.
Questo Stato persegue, e ciò già da molti anni, l'obiettivo di portare su Internet il maggior numero di servizi possibile, così da evitare alla propria popolazione di doversi recare presso uno sportello per effettuare le pratiche amministrative. Per gli abitanti di questi Stati americani o canadesi diventa vieppiù una necessità avere un collegamento Internet a domicilio. La rapida diffusione di questo mezzo di comunicazione anche in Svizzera offre nuove opportunità per migliorare i servizi amministrativi al pubblico.

Il Consiglio di Stato, cosciente di questa tendenza in continua espansione, ritiene più proficuo investire nella messa a disposizione del maggior numero possibile di servizi amministrativi attraverso Internet, piuttosto che cambiare i giorni e gli orari di lavoro, così come proposto dalla mozione.

Nell'ormai lontano anno 2003, il Consiglio di Stato, dopo aver visionato i risultati di una sondaggio sull'uso di Internet, decise di perseguire una strategia di governo elettronico fondata sui seguenti assi:

- sviluppare il sito www.ti.ch , aumentando la qualità e la quantità di informazione offerta, per migliorare l'accessibilità e la fruibilità del sito;

- sviluppare dei livelli di interazione più complessi, iniziando con le imprese e le organizzazioni di diritto pubblico, perché sono interlocutori conosciuti e possono essere coinvolti più facilmente in un processo che li vede come beneficiari primari;
- sviluppare gli applicativi di funzionamento dell'AC il più possibile su tecnologie web.

A questi indirizzi di tipo strategico seguì anche l'adozione di diverse tecnologie atte a supportare livelli di interazione più complessi rispetto ad una semplice visione di informazioni su Internet.
Cosa ne è stato di questi intendimenti?

- è sicuramente aumentata la quantità e la qualità delle informazioni presenti sul sito www.ti.ch come pure la possibilità di poter eseguire alcune pratiche da casa mediante lo scarico di formulari standard;
- sono stati realizzati dei progetti di trasmissione delle informazioni tra Cantone e Comuni mediate un apposito portale, cui ogni Comune può accedere in modo sicuro;
- la quasi totalità dei nuovi sviluppi applicativi per le funzionalità dei grossi sistemi gestionali dell'AC sono stati eseguiti in modalità web-oriented.

Grazie a questi indirizzi strategici, l'AC ha potuto sviluppare delle competenze proprie che dovrebbero consentire di fare dei passi in avanti, con lo scopo di aumentare i livelli di interazione tra cittadino e Stato su Internet. Proseguendo in questa direzione, taluni obiettivi indicati nella mozione potrebbero essere raggiunti, in particolare (e riprendendo punto per punto quanto citato nella mozione):

- accessibilità ai servizi pubblici offerti dall'amministrazione: Internet consentirebbe un'estensione degli orari di sportello sull'arco delle 24 ore eccetto i periodi di manutenzione dell'infrastruttura tecnica, analogamente a quanto avviene per l'e-banking;
- diminuzione delle trasferte: per l'impiegato non cambierebbe nulla, ma l'insieme degli spostamenti derivati dalla necessità che ha il cittadino di recarsi presso gli sportelli potrebbe essere ridotto;
- più tempo per stare con la famiglia: va detto che questo punto solleva non poche perplessità qualora si seguisse la proposta formulata nella mozione (10 ore e 30 minuti al giorno di lavoro per quattro giorni la settimana). In effetti, nei giorni in cui si lavora a orari prolungati, il tempo che resta a disposizione per la famiglia diventa più ridotto. Inoltre i ritmi delle attività degli altri componenti della famiglia non cambierebbero e quindi poche sarebbero le opportunità di sfruttare la giornata libera del venerdì come momento da passare con i propri famigliari;
- diminuzione di situazioni di traffico congestionato: come per le trasferte, il fatto che il cittadino possa usufruire della possibilità di presentare le proprie richieste dal suo stesso domicilio, porta con sé la diminuzione degli spostamenti e quindi potenzialmente può contribuire alla diminuzione del traffico;
- diminuzione del consumo di energia destinata al riscaldamento di uffici ed immobili: riuscire a evitare la necessità di mantenere sportelli può creare la possibilità di concentrare le attività di produzione in pochi stabili e così avere un effetto di razionalizzazione di questa spesa e del suo carico ambientale;
- diminuzione dei livelli di CO2 emessi ed altri inquinanti: poter fare le proprie richieste per pratiche amministrative da casa comporta una diminuzione del carico ambientale, visto anche che le tecnologie, comunque acquisite da parte dei cittadini per l'utilizzo di Internet sono sempre più a basso impatto ambientale;

- diminuzione delle assenze sul posto di lavoro: come visto sopra, il tempo che gli impiegati pubblici nord-americani devono dedicare allo spostamento dal domicilio al luogo di lavoro è sicuramente più elevato del nostro. Per ora non abbiamo l'evidenza che le assenze sul posto di lavoro da noi siano da ricondurre ai tempi di spostamento per recarsi sul luogo di lavoro;
- Maggiore produttività: le risorse che potrebbero essere risparmiate nel lavoro di ricezione delle domande dei cittadini agli sportelli, spostando progressivamente il tutto su Internet, potrebbero essere concentrate sul disbrigo vero e proprio delle pratiche generando degli effetti di maggiore efficienza. Siamo invece dell'opinione che la proposta formulata dalla mozione (giornata lavorativa di 10 ore e 30 minuti) comporterebbe una perdita di efficienza e una riduzione della produttività, diventando un onere difficilmente sopportabile per il personale più anziano o per quello soggetto a sforzi fisici prolungati. Intravediamo inoltre maggiori difficoltà organizzative per le persone che lavorano a tempo parziale.

3. CONCLUSIONI

Il Consiglio di Stato condivide gli obiettivi della mozione, in particolare quelli di migliorare i servizi al cittadino e ridurre le trasferte, con conseguente diminuzione del carico ambientale. Ritiene per contro non aderente alla situazione geografica cantonale e agli usi e costumi locali la proposta di aumentare la giornata lavorativa a 10 ore e 30 minuti, riducendo nel contempo la settimana lavorativa a quattro giorni, così come intrapreso nello Stato americano dello Utah.
Il Consiglio di Stato intende dar seguito agli obiettivi della mozione favorendo misure organizzative flessibili e puntuali per rispondere ad esigenze specifiche degli utenti dei servizi pubblici e promovendo ulteriormente la diffusione del governo elettronico.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, G. Gendotti
Il Cancelliere, G. Gianella

Annessa: Mozione 19.10.2009

MOZIONE

Riorganizzazione della settimana lavorativa e maggiori servizi per la popolazione: promuovere a titolo sperimentale nuove modalità di apertura di alcuni uffici dell'Amministrazione pubblica

del 19 ottobre 2009

Da un anno è in corso un esperimento negli USA, nello stato dello Utah: la settimana lavorativa di quattro giorni per 17'000 dipendenti pubblici. I benefici sembrano essere stati molteplici. Sono calati del 13% i consumi energetici e si è ridotta l'impronta di CO^2 di 6'000 tonnellate. Diminuire gli spostamenti è stato come aver tolto dalla circolazione 2'300 auto per un anno. In nove mesi lo Stato ha risparmiato 1,8 milioni di dollari e, cosa interessante, l'82% dei dipendenti ha dimostrato un calo delle lamentele, dello stress e dei giorni di malattia e si è detto favorevole al mantenimento del nuovo orario. Si è inoltre stimato che i lavoratori hanno risparmiato quasi 6 milioni di dollari di carburante. Ora sembrano interessati all'esperimento anche El Paso (Texas) e Melbourne Beach (Florida) (Fonte: *Time Magazine e USA Today*).

L'iniziativa concretizzata negli Stati Uniti potrebbe essere di sensata applicazione anche in Cantone Ticino, per quel che concerne i dipendenti statali. In pratica si tratta, per gli Uffici dell'Amministrazione pubblica, di lavorare sempre 42 ore settimanali, distribuendole però su quattro giorni anziché cinque. Il venerdì diventerebbe in questo modo un giorno libero, in aggiunta al sabato e alla domenica. L'orario di lavoro degli altri giorni verrebbe invece esteso (passando dalle 8.24 ore attuali a 10.30) e la forchetta oraria potrebbe essere, ad esempio, dalle 07:30 alle 12:00 (o dalle 08:00 alle 12.30) e dalle 13:00 alle 19:00 (o dalle 13.30 alle 19.30) o addirittura organizzando turni all'interno dell'ufficio affinché ad esempio gli sportelli siano aperti sino alle 21:00 nei quattro giorni di lavoro. Naturalmente verrebbero effettuate le eccezioni del caso per specifici settori di attività (docenti e altre categorie professionali da valutare).

Questa proposta viene formulata per più motivi, che elenchiamo di seguito (non necessariamente in ordine di importanza).

1. ***L'accessibilità ai servizi pubblici offerti dall'amministrazione***. Se l'orario degli sportelli e degli uffici viene esteso, le persone che lavorano in altri settori avrebbero la possibilità di accedervi senza necessariamente dover prendere ore di congedo dalla loro attività professionale. Viceversa i dipendenti pubblici avrebbero a disposizione il venerdì per sbrigare le loro faccende, attività, ecc.
2. ***Diminuzione delle spese per la trasferta casa-lavoro*** per chi si sposta con l'autovettura privata o con un trasporto pubblico senza avere un abbonamento a forfait. Potrebbero inoltre diminuire i costi legati al pranzo, per chi è impossibilitato a rientrare al domicilio.
3. ***Più tempo per stare con la famiglia.***
4. ***Diminuzione di situazioni di traffico congestionato*** visto che le persone non iniziano e finiscono tutte alla stessa ora come oggi, e per alcuni il venerdì non sarà necessario spostarsi del tutto, si dovrebbero diminuire anche le situazioni di traffico congestionato nelle "ore di punta".
5. ***Diminuzione del consumo di energia destinata al riscaldamento di uffici ed immobili.***
6. ***Diminuzione dei livelli di CO^2 emessi ed altri inquinanti***.
   Il Ticino è uno dei Cantoni nei quali i lavoratori si spostano di più con il mezzo privato (utilizzato dal 59.4% della popolazione contro una media a livello Svizzero del 40.8%. Fonte*:* Rivista *dati* 4-2008). Per contrastare questo fenomeno si cerca di promuovere il mezzo pubblico oltre a iniziative di car-sharing. La settimana lavorativa di quattro giorni per i dipendenti pubblici si inserirebbe a sostegno di questa strategia.

7. ***Diminuzione delle assenze sul posto di lavoro (è risultato dall'esperienza fatta negli Stati Uniti)***
8. ***Maggiore produttività (è risultato dall'esperienza fatta negli Stati Uniti)***

Per questi motivi, facendo uso delle facoltà previste dall'art. 101 della legge sul Gran Consiglio e sui rapporti con il Consiglio di Stato, si chiede all'Esecutivo cantonale di:

1. ampliare l'offerta di servizi al pubblico aprendo gli sportelli che si rivolgono ai cittadini anche durante la pausa di mezzogiorno e/o alla sera. Questa proposta dev'essere oggetto di una verifica che ne attesti i benefici;
2. promuovere in alcuni uffici dell'amministrazione pubblica l'introduzione di una settimana lavorativa compressa in quattro giorni. Questa misura ha come effetto di allungare l'orario quotidiano ma anche di ridurre gli spostamenti e di rendere più flessibile ed ottimale la gestione del proprio lavoro (come descritto nel testo della presente mozione). Anche questo progetto dev'essere introdotto a titolo sperimentale ed oggetto di una valutazione da parte della SUPSI.

Nadia Ghisolfi