

# Messaggio

numero

**6730**

data

15 gennaio 2013

Dipartimento

ISTITUZIONI

Concerne

## **Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 18 aprile 2012 presentata da Sergio Morisoli "Buon governo: rapporto Cittadino-Stato"**

Signor Presidente,  
signore e signori deputati,

abbiamo esaminato attentamente la mozione del deputato Sergio Morisoli del 18 aprile 2012 "Buon governo: rapporto Cittadino-Stato", condividiamo gli intendimenti esposti dal deputato e formuliamo le seguenti osservazioni.

### **1. PREMESSA**

Nell'autunno del 2007, nell'ambito dell'allestimento delle Linee Direttive e Piano Finanziario 2008-2011, il Consiglio di Stato ha deciso di promuovere una serie di riorganizzazioni interne. Le misure sono state presentate al Parlamento nel messaggio per il Preventivo 2008 (messaggio n. 6133 del 15.10.2008 - capitolo n. 7. Misure senza impatto immediato sulle finanze cantonali, 7.1 Riorganizzazioni).

La misura sportelli unici decentrati (capitolo 7.1.2. Riassunto delle singole proposte, lett. V), prevedeva l'approfondimento di possibili scenari di creazione di poli decentrati in cui un cittadino avrebbe potuto rivolgersi per potere ottenere diversi servizi che lo Stato offre (dagli estratti dei registri alla gestione dei permessi per gli stranieri, agli sportelli decentrati LAPS), ricercando degli effetti di razionalizzazione (diminuzione dei funzionari dirigenti, concentrazione delle attività di sportello).

Un apposito gruppo di lavoro ha analizzato attentamente il progetto concludendo che le prestazioni delegabili a degli sportelli unici decentrati non fossero sufficienti per rapporto alle ipotizzabili risorse da investire. Alla luce dei risultati emersi, il gruppo di lavoro ha comunque ritenuto opportuno affrontare l'attuale modello di erogazione delle prestazioni dello Stato in modo critico.

Il gruppo di lavoro ha quindi valutato alcune misure alternative per migliorare l'erogazione dei servizi dell'Amministrazione cantonale e avvicinare ulteriormente il cittadino allo Stato.

Il Consiglio di Stato ha condiviso le proposte del GdL e deciso di agire su due fronti:

1. aggiornare la strategia di governo elettronico e introdurre uno sportello virtuale;
2. estendere l'orario di apertura degli sportelli.

## 2. PROGETTO PILOTA

Il Consiglio di Stato per concretizzare la proposta di estendere l'orario di apertura degli sportelli dell'Amministrazione cantonale ha disposto l'avvio di un progetto pilota, della durata di un anno, per cinque sportelli dell'Amministrazione a contare dal 2 gennaio 2013:

Ufficio	Orario
<a href="#">Servizio documenti d'identità (biometria) della Sezione della popolazione di Bellinzona</a>	<b>Orario continuato: 08.00-16.15</b> Gli sportelli rimangono aperti durante la pausa pranzo.
<a href="#">Ufficio circondariale di tassazione di Lugano-Città</a>	<b>Orario continuato: 09.00-16.00</b> Gli sportelli rimangono aperti durante la pausa pranzo.
<a href="#">Ufficio circondariale di tassazione di Lugano-Campagna</a>	<b>Orario continuato: 09.00-16.00</b> Gli sportelli rimangono aperti durante la pausa pranzo.
<a href="#">Istituto delle assicurazioni sociali</a> (sede di via Ghiringhelli 15a, 6500 Bellinzona)	<b>Orario continuato: 09.00-16.00</b> Gli sportelli rimangono aperti durante la pausa pranzo il <b>martedì</b> e il <b>giovedì</b> .
<a href="#">Segreteria del Consiglio di Stato</a>	Orario di chiusura posticipato di un'ora nei giorni delle sedute del Gran Consiglio: <b>09.00-11.45 e 14.00-17.00.</b>

Durante il progetto pilota saranno monitorati l'effettivo utilizzo dell'estensione degli orari e la soddisfazione dei cittadini e dei collaboratori dei servizi coinvolti. Il gruppo di lavoro allestirà quindi un rapporto al Consiglio di Stato che valuterà l'opportunità di mantenere gli orari prolungati in modo definitivo e la possibilità di estendere l'orario ad altre unità amministrative.

Il progetto è stato presentato alla stampa l'11 dicembre 2012.

Visto quanto sopra riteniamo pertanto evasa la mozione.

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

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, M. Borradori

Il Cancelliere, G. Gianella

Annessa: Mozione 18 aprile 2012

## **MOZIONE**

### **Buon governo: rapporto Cittadino-Stato**

del 18 aprile 2012

La continua propensione a fare intervenire lo Stato nella vita della società civile per controllarla, proteggerla, organizzarla, ecc. ha fatto aumentare il numero delle leggi e dei regolamenti di applicazione. Con essi, in molti campi, è esplosa anche la complicazione burocratica e amministrativa per il cittadino.

I permessi, i formulari, le pratiche amministrative, ecc. da svolgere per il cittadino e le imprese, sono diventate innumerevoli. Da una parte il costo della burocrazia imposta alle imprese sottrae milioni di milioni all'economia. D'altra parte il cittadino e i lavoratori sono sempre più impegnati e stressati da non trovare il tempo e da non poter permettersi il disbrigo delle pratiche amministrative durante gli orari d'ufficio.

Molte persone, visti i tempi e la localizzazione, sono pure costrette a chiedere vacanza al datore di lavoro per recarsi a Bellinzona o negli Uffici dello Stato per svolgere le pratiche amministrative.

Siccome non tutti possono permettersi per vari motivi di essere all'avanguardia con l'E-Government (comunque ancora troppo sottosviluppato) e per alleviare i disagi ai cittadini nello svolgere i diritti e i doveri amministrativi chiedo al Consiglio di Stato di:

- valutare e introdurre l'apertura continuata degli uffici e degli sportelli che hanno diretto contatto con le pratiche dei cittadini durante il periodo del mezzogiorno;
- valutare e introdurre la chiusura degli stessi alle ore 19:00 dei giorni feriali.

Sergio Morisoli