

# Rapporto

numero

**6730 R**

data

26 febbraio 2013

Dipartimento

ISTITUZIONI

Concerne

## **della Commissione della gestione e delle finanze sulla mozione 18 aprile 2012 presentata da Sergio Morisoli "Buon governo: rapporto Cittadino-Stato"**

**(v. messaggio 15 gennaio 2013 n. 6730)**

### **LA MOZIONE**

In data 18 aprile 2012 il deputato Sergio Morisoli inoltrava una mozione tendente a chiedere al Governo di valutare una serie di misure per favorire l'erogazione dei servizi dell'Amministrazione cantonale e avvicinare ulteriormente il cittadino allo Stato attraverso l'apertura prolungata di alcuni sportelli, in particolare per favorire l'accesso degli utenti nelle fasce orarie concomitanti con gli orari di lavoro. In particolare il mozionante chiedeva 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.

### **LA POSIZIONE DEL CONSIGLIO DI STATO**

Il Governo ha licenziato in data 15 gennaio un rapporto sulla mozione, nel quale annuncia l'attivazione di un apposito gruppo di lavoro per dar seguito a quanto deciso dal Parlamento col messaggio n. 6133, che prevedeva lo studio di possibili scenari di creazione di poli decentrati a cui un cittadino potrebbe rivolgersi per ottenere diversi servizi dello Stato offre (estratti dei registri, gestione dei permessi per gli stranieri, sportelli decentrati LAPS...), ricercando effetti di razionalizzazione (diminuzione dei funzionari dirigenti, concentrazione delle attività di sportello). Questo gruppo di lavoro ha analizzato il progetto concludendo che le prestazioni delegabili a degli sportelli unici decentrati non fossero sufficienti per rapporto alle ipotizzabili risorse da investire, ritenendo comunque opportuno affrontare l'attuale modello di erogazione delle prestazioni dello Stato in modo critico, valutando 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 gruppo di lavoro e ha 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.

Il Consiglio di Stato, per concretizzare la proposta di estendere l'orario di apertura degli sportelli dell'Amministrazione cantonale, sulla base di questi obiettivi ha disposto l'avvio di un progetto pilota della durata di un anno a contare dal 2 gennaio 2013, per cinque sportelli dell'Amministrazione. Durante il progetto pilota saranno monitorati l'effettivo utilizzo dell'estensione degli orari e la soddisfazione dei cittadini e dei collaboratori dei servizi coinvolti, e allestito 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.

## **LE CONCLUSIONI DELLA COMMISSIONE DELLA GESTIONE E DELLE FINANZE**

Viste le argomentazioni contenute nel messaggio, la Commissione della gestione e delle finanze ritiene di condividere le conclusioni del messaggio del Governo, e di considerare evasa la mozione sulla base di quanto messo in atto. Coglie comunque l'occasione per invitare il Consiglio di Stato a voler perseverare nell'ulteriore implementazione del Governo elettronico e degli sportelli virtuali e nel monitorare il grado di soddisfacimento delle esigenze dei cittadini.

Per la Commissione gestione e finanze:

Walter Gianora, relatore

Bacchetta-Cattori - Badasci (con riserva) -

Barra (con riserva) - Bignasca A. (con riserva) -

Brivio - Caimi - Dadò - Foletti (con riserva) -

Guidicelli - Kandemir Bordoli - Lurati S. -

Mariolini - Savoia - Solcà - Vitta