

APPROFONDIMENTI

LETTERA A "IL CITTADINO" PER LAMENLE VERSO L'UFFICIO TECNICO

Riportiamo di seguito la lettera pubblicata su "IL CITTADINO" a firma di un graffignanino.

Egregio Direttore,

mi faccio portavoce di numerose lamentele da parte di cittadini di Graffignana nei confronti dell'ufficio Tecnico Comunale.

Sono riserve che vanno riferite e che mi sono state espresse in seguito alle evidenti difficoltà dei servizi tecnici nel relazionarsi con il pubblico e con le necessità dell'utenza.

Qualche semplice esempio:

- alcune richieste di inabitabilità e/o inagibilità per ottenere la riduzione dell'Imu inoltrate nel lontano mese di luglio che non hanno ancora trovato riscontro a pochissimi giorni dalla scadenza del pagamento;
- sopraluoghi effettuati ad ore tardive della giornata quando oramai c'è buio pesto;
- verifiche effettuate dopo estenuanti rinvii con inutile perdita di ore di lavoro da parte degli utenti;
- richieste di aiuto alla stesura di documenti da parte di persone anziane declinate in modo sbrigativo e presuntuoso.

Un concittadino, proprietario di un immobile in zona collinare, aveva concordato la verifica da parte dell'Ufficio preposto. Mi riferisce di essere rimasto tutto il pomeriggio nella vana attesa che qualcuno si facesse vivo. Il giorno successivo, alla richiesta della motivazione per cui l'appuntamento non era stato rispettato, si è sentito rispondere che gli addetti erano stati impegnati..!!

Un altro ancora mi ha riferito che ha quasi dovuto supplicare gli incaricati dell'Ufficio per fissare un incontro avvenuto poi ad un'ora molto tarda e praticamente al buio considerato che gli immobili oggetto di verifica sono privi di allacciamenti.

Qualche settimana fa, mio malgrado, mentre ero in attesa di entrare in un ufficio attiguo, ho avuto modo di verificare personalmente come veniva bistrattata una signora anziana che chiedeva di essere assistita nella compilazione di un'autocertificazione. Ebbene mi sono trattenuto a stento, mamma mia che caratterino, "i te paciun el mùs". Sono uscito dal comune disgustato. Peccato perché il personale degli altri uffici è molto disponibile e affabile.

Il modo di interfacciarsi con i cittadini risulta dunque alquanto irriverente e talvolta perfino sgarbato.

Diventa spontaneo pensare che tali atteggiamenti, assunti presso aziende private, avrebbero incontrato accettazioni e conseguenze differenti. Presumibilmente i datori di lavoro non le avrebbero gradite e neppure tollerate. Tutti stiamo attraversando momenti particolari e difficili.. rendersi un po' più disponibili e cortesi non sarebbe male.

Non è dato sapere se gli amministratori siano consapevoli di questo standard di servizio, se intendano intervenire per migliorarne la qualità, oppure stà bene così. Certamente il perdurare di tali evidenti comportamenti negativi suggerisce qualche riflessione.

A Graffignana la gente è laboriosa e tollerante. Merita d'avere servizi efficienti e anche considerazione. Se è giusto che i cittadini sono tenuti al rispetto verso le istituzioni è altrettanto vero che debbano essere ricambiati.

Cordialità

<h3>IL COMUNE SODDISFA I BISOGNI DEI CITTADINI??</h3>
--

Sicuramente uno dei compiti principali di un amministrazione comunale è quello di cercare di risolvere i problemi dei cittadini: ovviamente nel limite del consentito, sia chiaro.

Dallo scritto di un graffignanino pubblicato su "IL CITTADINO" emerge un quadro di pessime relazioni tra un ufficio comunale ed i cittadini: questo non è tollerabile in quanto se un cittadino si rivolge all'amministrazione, questa ha come minimo il compito di capire le problematiche che le vengono rivolte e cercare di dare risposte certe e non in tempi biblici in quanto spesso le criticità/necessità, hanno scadenze prossime.

Tutto ciò stride con l'INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION (soddisfazione del cliente.... non poteva essere intitolata in italiano l'indagine???????????) messa in campo nel 2012 dall'amministrazione Ravera-Sciatti.

Da "El nost Cumun" n°57 del dicembre 2012 risulta che L'AREA TECNICA ha raggiunto un risultato complessivamente positivo, vicino al 7.

La domanda sorge spontanea, quale grado di attendibilità può avere un sondaggio quando stride in modo "disarmante" con una "multipla" lamentela per di più indirizzata ad uno specifico ufficio?

Senza tenere conto che soprattutto nell'ultimo periodo, il grado di soddisfazione per i servizi offerti dal Comune è sempre meno positivo (lasciando stare il discorso giovani, aspettano una "palestra" promessa da anni della quale sembrano esser sparite le tracce).

Graffignanaviva continuerà a monitorare questo tema di primaria importanza.

Su una cosa bisogna però essere intransigenti: non è accettabile che un cittadino, soprattutto se anziano, venga bistrattato nel momento in cui chiede assistenza per la compilazione di un modello di autocertificazione.....