



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

***Assessore alle Politiche Sociali, Politiche Abitative,  
Servizi Demografici e Stato Civile***

|                                       |
|---------------------------------------|
| COMUNE DI FERRARA                     |
| PROTOCOLLO GENERALE                   |
| COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE |
| Protocollo N.0051123 del 12/04/2022   |
| Firmatario: CRISTINA COLETTI          |

Ferrara, 12 aprile 2022

**Ai Consiglieri del Gruppo PD  
Caterina Ferri  
Francesco Colaiacovo**

**p.c. All'Ufficio del Presidente del Consiglio  
Al Segretario Generale  
All'Ufficio di Gabinetto del Sindaco  
All'Ufficio Assistenza agli Organi  
All'Ufficio Stampa**

**LL.SS.**

**Oggetto:** risposta all'Interrogazione P.G. 18105-2022

Gentili Consiglieri,

scusandomi sin da subito per la risposta tardiva, con riferimento all'interrogazione in oggetto si riferisce quanto segue.

L'argomento oggetto di interrogazione ha da parte mia la massima attenzione e, a tutt'oggi, si stanno intraprendendo azioni di miglioramento del servizio.

A tal riguardo, allego per completezza l'Orientamento della Giunta Comunale del 22-03-2022.

Cordiali saluti.

*Assessore*  
**Cristina Coletti**  
(Firmato digitalmente)



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Assessorato Servizi Demografici e Stato Civile

SETTORE AFFARI ISTITUZIONALI  
SERVIZIO ANAGRAFE E STATO CIVILE

Ferrara, 21 marzo 2022

All'Onorevole Giunta  
SEDE

**SI TRASMETTE, PER UNA DECISIONE DI ORIENTAMENTO**

**Oggetto: Ipotesi di nuova articolazione degli orari di apertura degli sportelli "fisici" del servizio di anagrafe-demografico.**

L'ASSESSORE

(Cristina Coletti)

Il Direttore Generale

Il Dirigente Servizio

# LA GIUNTA

## PREMESSO:

Che nel periodo antecedente l'emergenza pandemica gli sportelli "fisici" erano strutturati come segue:

|           | EST<br>Putinati | NORD<br>Pontelag. | OVEST<br>Porotto | SUD<br>Gaibanella | Sportello<br>CONA | Sportello<br>centrale |
|-----------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| LUNEDÌ    | MATTINO         | MATTINO           |                  | MATTINO           |                   | MATTINO               |
| MARTEDÌ   | MATT/POM        |                   | MATT/POM         | MATT/POM          |                   | MATT/POM              |
| MERCOLEDÌ | MATTINO         |                   | MATTINO          | MATTINO           |                   | MATTINO               |
| GIOVEDÌ   | MATTINO         | MATT/POM          | MATTINO          |                   | MATTINO           | MATT/POM              |
| VENERDÌ   | MATTINO         | MATTINO           |                  |                   | MATTINO           | MATTINO               |
| SABATO    |                 |                   |                  |                   |                   | MATTINO               |

Che conseguentemente alla pandemia si è proceduto necessariamente alla:

- Chiusura dei sabati allo sportello "fisico" anagrafe centrale.
- Chiusura dello sportello "fisico" anagrafe Ospedale di Cona;
- Riduzione orari di apertura sportelli front office, attivando al contempo gli appuntamenti on line e il potenziamento dello Sportello Digitale;

— Che ad oggi le aperture degli sportelli "fisici" del Servizio Anagrafe e Stato Civile fino al 31/3/2022 (data di fine dell'emergenza sanitaria), sono le seguenti:

|           | EST<br>Putinati | NORD<br>Pontelag. | OVEST<br>Porotto | SUD<br>Gaibanella | Sportello<br>CONA | Sportello<br>centrale |
|-----------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| LUNEDÌ    | MATTINO         |                   | MATTINO          | MATTINO           |                   | MATTINO               |
| MARTEDÌ   | MATT/POM        |                   | MATT/POM         | MATT/POM          |                   | MATT/POM              |
| MERCOLEDÌ | MATTINO         | MATTINO           |                  |                   |                   | MATTINO               |
| GIOVEDÌ   | MATTINO         | MATT/POM          |                  |                   |                   | MATT/POM              |
| VENERDÌ   | MATTINO         |                   |                  |                   |                   | MATTINO               |
| SABATO    |                 |                   |                  |                   |                   |                       |

— Che necessita di attivare una ulteriore postazione per il rilascio delle CIE presso lo SCA al fine di soddisfare in tempi più celeri le richieste dell'utenza;

Tenendo conto del progetto di riorganizzazione dei servizi di supporto al Servizio Anagrafe e Demografico (appalto Mediagroup98 in corso di realizzazione) e della necessità di riqualificazione del capitale umano oggi assegnato al Servizio;

Tutto ciò premesso si assume il seguente

### ORIENTAMENTO

Con la presente si chiede di autorizzare la proroga dell'organizzazione ad oggi vigente fino al 14/9/2022 e di autorizzare la seguente articolazione degli orari di apertura degli sportelli "fisici" a partire dal 15/09/2022:

|           | EST<br>Putinati | NORD<br>Pontelag. | OVEST<br>Porotto | SUD<br>Gaibanella | Sportello<br>CONA | Sportello<br>centrale |
|-----------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| LUNEDÌ    | MATTINO         |                   | MATTINO          | MATTINO           | MATTINO           | MATTINO               |
| MARTEDÌ   | MATT/POM        | MATTINO           | POM              | MATT/POM          |                   | MATT/POM              |
| MERCOLEDÌ | MATTINO         | MATTINO           | MATTINO          |                   |                   | MATTINO               |
| GIOVEDÌ   | MATTINO         | POM               |                  |                   | MATTINO           | MATT/POM              |
| VENERDÌ   | MATTINO         |                   |                  | MATTINO           |                   | MATTINO               |
| SABATO    |                 |                   |                  |                   |                   | MATTINO 2 al mese     |

di dare indirizzo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano assunzioni 2022 per un reclutamento di 4 dipendenti qualificati da individuare tramite concorso, mobilità o scorrimento di graduatorie entro maggio 2022;

di attivare da subito una nuova postazione rilascio CIE per dare risposta immediata alle istanze dell'utenza;

di mantenere la modalità di fissazione degli appuntamenti tramite lo Sportello Telematico Polifunzionale;

di porre particolare attenzione al servizio di facilitazione digitale, gestito operativamente dagli operatori di Mediagroup98, al fine di dare informazioni all'utenza sui servizi anagrafici e demografici on line attivi nello Sportello Telematico Polifunzionale;

L'Assessore

Cristina Coletti

La GC del 22/3/2022

seguenti mo-  
dificazioni

~~A~~ APPROVA

RINVIATA

seguenti mo-  
dificazioni

