

## **CUB Pubblico Impiego - Confederazione Unitaria di Base**

Al Responsabile del Servizio Trasparenza  
e Anticorruzione

Ai Componenti del Nucleo di Valutazione

Ai Revisori dei Conti

Comune di Vicenza

PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Segnalazione all'attenzione dell'A.N.A.C.

PEC: [protocollo@pec.anticorruzione.it](mailto:protocollo@pec.anticorruzione.it)

**OGGETTO: PROGETTO FRONT OFFICE di Via Torino del Comune di Vicenza – ANOMALA gestione di risorse pubbliche per un progetto che nei fatti si concretizza quale trasloco di uffici.**

La presente per segnalare alcune anomalie nella gestione di risorse pubbliche per fatti legati alla creazione del nuovo sportello polifunzionale, cosiddetto "Front Office" di Via Torino a Vicenza.

Nel programma di mandato dell'attuale amministrazione del Comune di Vicenza, tra i vari, c'era la volontà di creare uno sportello polifunzionale per la gestione di tutti i servizi da offrire ai cittadini raggruppandoli in un unico palazzo, successivamente individuato nella struttura chiusa da anni in Via Torino. Lo sportello era sul modello già in funzione da tempo nel comune di Parma, preso ad esempio dal Comune di Vicenza, tant'è che numerosi sono stati i sopralluoghi effettuati a Parma da parte della dirigenza preposta.

Si tratta di un progetto che sarebbe dovuto partire ad inizio mandato dell'attuale Amministrazione (2013) ma che, per inerzia, si sta concretizzando in fretta e furia solo in questi ultimi mesi di fine mandato amministrativo scadente a maggio di quest'anno, con i lavori di ristrutturazione iniziati nel mese di ottobre 2017, individuazione degli operatori da adibire agli sportelli e avvio dei corsi di formazione avvenuti tra la fine di novembre e il mese di dicembre 2017.

Elenchiamo di seguito alcune anomalie macroscopiche che evidenziano che si tratta di fatto non di uno sportello polifunzionale ma di un semplice trasloco di uffici.

Da ripetute dichiarazioni rilasciate alla stampa da parte dell'Assessore Filippo Zanetti si evince che nello sportello del Front Office di Via Torino **"si trasferiranno non soltanto gli sportelli ora in Piazza Biade ma anche quelli dei Tributi ora nel palazzo Ex Aci in piazzetta San Biagio"** (allegato 1 – comunicato stampa visibile da sito ufficiale del comune di Vicenza del 2 gennaio 2018 <https://www.comune.vicenza.it/uffici/dipgenpers/sistinfn/notizie.php/189310>).

I servizi interessati dal trasloco sono ad oggi i servizi Demografici e il settore Tributi. **Non corrisponde al vero, quindi, che l'amministrazione comunale concentrerà in via Torino dei nuovi servizi polifunzionali al cittadino, ma effettuerà un semplice trasloco di uffici dalla "vecchia" sede operativa a quella "ristrutturata" in Via Torino;**

Dal Piano delle Performance che si allega (allegato 2) a pagina 147 si evince che l'attivazione del Front Office comunale è **un obiettivo strategico di questa amministrazione finalizzato a "riorganizzare la struttura comunale rendendo più efficienti gli uffici e riducendo i tempi di risposta per migliorare il rapporto con il pubblico"**.

Per il Front office di Via Torino è stata individuata una *"Nuova Unità di Progetto intersettoriale coordinata dalla dirigente del settore Sistema informativo dott.ssa Sara Bertoldo che avrà il compito di consegnare il nuovo servizio già operativo alla nuova amministrazione"* (dichiarazione di Zanetti alla stampa allegato 1). **Un nuovo incarico dirigenziale, quindi, collegato ad un settore extradipartimentale denominato "Sistema informativo comunale e Front Office" per il quale è stato variato il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi. Tale nuova figura dirigenziale sulla base della Decisione di Giunta Comunale n. 498 del 14 novembre 2017 sarà premiata con una maggiorazione della retribuzione di risultato pari al 30% dell'indennità di posizione, vale a dire circa 15 mila Euro (lordi) in più oltre ai 100 mila Euro (lordi) che percepisce mediamente un dirigente all'anno.**

Una decisione sulla quale è intervenuta pesantemente anche la Direl in data 16 novembre 2017 (Allegato 3 – lettera trasmessa dal sindacato Direl anche alla RSU del Comune di Vicenza) che esprime *"dubbi riconducibili alle reali motivazioni che hanno sotteso la creazione del nuovo settore"*, evidenziando la confusione *"sulla titolarità di competenze e procedimenti amministrativi"* che tale decisione è destinata a generare. La Direl, nella nota che si allega, propone di istituire una nuova *"posizione organizzativa nel settore più indicato alle funzioni del Front Office"*. Così **"come avviene nella stragrande maggioranza degli altri comuni"**. Da ciò deriva, a parere della scrivente esponente, la palese illegittimità con la quale si crea una nuova e costosa figura dirigenziale con notevole aumento di stipendio legato e motivato da quello che appare come un semplice trasloco di due settori. Da valutare, quindi, se tale aumento stipendiale si configuri come danno erariale.

L'assessore Zanetti dichiara ancora alla stampa sempre il 2 gennaio (allegato 1): *"Dopo la fase della formazione, scatta quella della condivisione del progetto. Con l'obiettivo di offrire un servizio più efficiente ed efficace ai 18 mila cittadini che si rivolgono ogni anno agli sportelli del Comune e un posto di lavoro più accogliente e funzionale ai dipendenti"*.

La Formazione del personale è consistita in *"corsi motivazionali e comportamentali"* partiti in ritardo, a cavallo tra novembre e dicembre 2017: **non c'è stata alcuna formazione pratica, concreta e utile per la creazione di sportellisti veramente "polivalenti"; del resto è impensabile che tale formazione avvenga in un mese, vista la carenza d'organico che da tempo affligge sia il settore servizi Demografici che quello dei Tributi e che si traduce, ad esempio, in tempi di attesa biblici (due mesi) per ottenere un appuntamento per il rilascio della carta di identità elettronica, per non parlare dell'arretrato accumulato per le certificazioni storiche, oltre alla cronica situazione di disagio e stress da lavoro correlato degli addetti all'ufficio funerario a seguito dell'enorme carico di lavoro.**

**La realtà dei fatti è molto concreta e tragica: nessun addetto della stessa anagrafe è intercambiabile con un addetto allo stato civile e viceversa, figuriamoci se si dovesse comprendere nel proprio mansionario la specializzazione degli operatori dell'Ufficio Tributi.** Ci vogliono mesi di affiancamento costante per imparare tutti i servizi interni al solo settore servizi demografici, ci sono leggi, norme da conoscere, servono corsi di aggiornamento specifici, mentre a nulla servono i corsi *"motivazionali o comportamentali"* cui sono stati obbligati a partecipare il personale operante nei due Uffici appena citati.

Da ultimo affrontiamo la questione della **consulenza esterna affidata alla ditta Maggioli Spa con determina n.2456 del 14.11.2016 a firma dott.ssa Castagnaro (allegato 4), in questo provvedimento si impegnano euro 28.499,20** per il servizio di affiancamento a supporto dello sviluppo organizzativo e reingegnerizzazione dei processi, finalizzato alla riorganizzazione del comune con l'istituzione di uno sportello polifunzionale da svolgersi nel periodo novembre 2016 - marzo 2018.

Posto che abbiamo già sottolineato il ritardo con cui è avvenuto l'avvio di questo progetto, **evidenziamo il fatto che ad oggi non ci sono i presupposti basilari per la sostenibilità di uno sportello polifunzionale in termini di formazione del personale. L'apertura del Front office a marzo 2018 sarà semplicemente la sommatoria dei servizi di due settori comunali traslocati in un unico edificio;** i due servizi, pur presenti in un'unica struttura, saranno gestiti dal medesimo personale che manterrà le rispettive specializzazioni, e manterrà anche tutte le problematiche ora esistenti e mai risolte in termini di arretrato, carenza di personale e pessima organizzazione del lavoro. **E' altresì da valutare se la spesa per la consulenza affidata nel 2016 a Maggioli Spa si possa configurare quale danno erariale, spettando alla dirigenza l'attuazione degli obiettivi programmatici di Giunta e Sindaco.**

**Tutta la procedura del Front Office è piuttosto sospetta e diretta a far apparire come un progetto innovativo (e quindi anche premiale per la Dirigenza) quello che in realtà è un trasloco di qualche settore in un altro palazzo, avviato a pochi mesi dalla scadenza di fine mandato amministrativo dell'attuale Giunta Comunale e che si concretizzerà all'indomani delle elezioni politiche di marzo 2018; lo si evince dalle stesse dichiarazioni pubbliche del 2 gennaio di Zanetti assessore all'Innovazione, ma soprattutto lo si evince constatando lo stato attuale (a meno di un mese dal trasloco) della mancata formazione degli sportellisti polifunzionali e verificando lo stato drammatico di carenza organizzativa e di organico nei due principali settori coinvolti : i**

**servizi Demografici e il settore Tributi. Carenze più volte da noi denunciate pubblicamente e rilevate anche dalla dirigenza preposta.**

**Per questo progetto-trasloco sono state investite decine di migliaia di euro anche in consulenze di dubbia utilità.**

**Alla luce di queste evidenze appare chiaro come nella procedura che qui si contesta, siano state palesemente violate le norme specifiche in materia di trasparenza amministrativa e di buona amministrazione, rendendo così necessario l'intervento dell'ANAC, ove l'Amministrazione comunale di Vicenza non si autocensuri in sede di Autotutela bloccando l'apertura del nuovo "sportello polifunzionale" di via Torino, anche al fine di evitare eventuali responsabilità per omissioni da parte del responsabile della Trasparenza ed Anticorruzione del Comune che ha un'autonoma responsabilità in sede di controlli sul rispetto della specifica normativa e delle linee guida impartite dall'ANAC.**

Rimaniamo in attesa di pronto e positivo riscontro onde evitarci di presentare ulteriori esposti integrativi all'ANAC e agli organismi preposti.

Distinti saluti.

Vicenza 12 febbraio 2018

Maria Teresa Turetta CUB Vicenza



**Allegati:**

- 1. Comunicato stampa del 2 gennaio 2018 – assessore Zanetti**
- 2. Piano performance anno 2017**
- 3. Lettera sindacato Direl del 21 novembre 2017**
- 4. Determina 2456 del 14.11.2016 a firma dott.ssa Castagnaro**