



# COMUNE DI CESENATICO

Provincia di Forlì - Cesena

Via M. Moretti n.4 C.F. 00220600407 Tel.0547/79111 fax 0547/83820

**Settore: LAVORI PUBBLICI AMBIENTE E PROTEZIONE CIVILE**

**Servizio: DEMANIO-PATRIMONIO-ESPROPRI**

## **Determinazione N. 368 del 05/05/2010**

**Oggetto: REGOLAZIONE DELL'ORARIO DI RISPOSTA TELEFONICA E MODIFICA DELLE MODALITA' DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO ESTERNO**

### **IL DIRIGENTE**

- Visto il regolamento di contabilità;
- Visto il piano esecutivo di gestione 2010, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 19/01/2010, esecutiva;
- Visto il provvedimento n. 37485 del 23 dicembre 2009 con cui il Sindaco ha confermato all'ing. Luigi Tonini l'incarico di dirigenza del Settore Lavori Pubblici, Ambiente e Protezione civile, a norma degli artt. 50 comma 10 e 107 del D. Lgs. 267/2000;
- Premesso che:
  - attualmente il ricevimento settimanale del pubblico esterno del Servizio Patrimonio e Demanio è fissato nei giorni di mercoledì, dalle ore 9.30 alle 13.00 e venerdì, dalle ore 08,00 alle 13,00;
  - non sono state mai individuate particolari modalità di prenotazione;
  - tale situazione favorisce il formarsi di situazioni di disagio, soprattutto in ordine alle file di attesa e stazionamento di gruppetti di persone nei corridoi del Settore);
  - una diversa modalità, consistente nella possibilità di prenotazione telefonica, applicata ad una delle due giornate settimanali dedicate al pubblico, risolverebbe in buona parte le problematiche suesposte e, nel contempo, consentirebbe agli uffici comunali una gestione meno caotica, in termini di flusso di presenze contemporanee, all'interno del Servizio;
  - la giornata di mercoledì sembra la più idonea, per i motivi suesposti, al ricevimento su appuntamento;
  - l'attività di istruttoria delle diverse procedure amministrative è di fatto concentrata nelle giornate di lunedì, martedì e giovedì, in quanto le giornate di mercoledì e venerdì sono dedicate quasi interamente al pubblico;
  - il dover garantire una risposta telefonica durante tutto l'orario di servizio mal si concilia con la necessità di evadere l'ingente quantità di lavoro, con la conseguenza di fornire all'utente finale un disservizio: la continua interruzione, infatti, impedisce anche quel minimo di concentrazione necessaria a svolgere una qualsiasi attività istruttoria, rendendo di fatto "giorni di pubblico" anche quelli di lunedì, martedì e giovedì;
  - si ritiene, pertanto, necessario procedere ad una regolazione dell'orario settimanale di risposta telefonica nonché di ricevimento al pubblico esterno;

## DETERMINA

A far data dal 1° maggio 2010, per tutto il personale del Servizio Patrimonio, Espropri e Demanio:

1) di regolare il **ricevimento del pubblico, nella giornata di mercoledì**, mediante appuntamento telefonico preventivo, con le modalità di seguito specificate:

- l'appuntamento dovrà fissarsi mediante prenotazione telefonica, nei giorni di lunedì, martedì e giovedì, dalle ore 10 alle ore 12, da concordarsi, da parte dell'utente, direttamente con l'istruttore della pratica;
- ogni istruttore dovrà tenere un registro/agenda degli appuntamenti, consultabile da parte del Dirigente; in caso di assenza ogni istruttore dovrà organizzare la propria sostituzione con altro istruttore; in caso di assenza nel giorno di mercoledì ogni istruttore dovrà provvedere tempestivamente all'annullamento/rinvio di eventuali appuntamenti prefissati;
- il ricevimento nella giornata di venerdì non subirà alcuna variazione rispetto alle attuali modalità;

2) **l'orario settimanale di risposta telefonica**, nei confronti degli utenti esterni al Comune, sarà così articolato:

giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì	10,00	12,00
Martedì		
Giovedì	10,00	12,00

in caso di assenza ogni istruttore dovrà organizzare la propria sostituzione con altro istruttore; tali situazioni dovranno essere preventivamente comunicate al dirigente, al capo servizio e alla segreteria amministrativa, mediante mail, sms o comunicazione verbale.

IL DIRIGENTE DEL SETTORE  
ing.Luigi Tonini