

20 -11- 2025



## INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA

n. 37/2025

**Oggetto:** Criticità del Servizio Anagrafe del Comune di Bolzano e misure previste per il miglioramento dell'efficienza e della digitalizzazione.

**Il sottoscritto Consigliere comunale: Samir Zine Sekali**

premesse che:

- L'Ufficio Anagrafe del Comune di Bolzano rappresenta uno dei servizi essenziali per la cittadinanza, garantendo diritti fondamentali quali l'iscrizione anagrafica, il rilascio delle certificazioni, l'attestazione di residenza e le procedure legate all'acquisto della cittadinanza italiana;
- Numerosi cittadini hanno segnalato negli ultimi mesi difficoltà nel reperire appuntamenti e tempi di attesa considerati eccessivi per l'evasione delle principali pratiche anagrafiche;
- Nonostante tali criticità, va riconosciuto il costante impegno, la professionalità e la serietà del personale dell'Anagrafe, che opera spesso in condizioni di carico lavorativo elevato e con risorse limitate; pertanto, le osservazioni qui formulate non intendono in alcun modo mettere in discussione il lavoro delle dipendenti e dei dipendenti, ma interrogare politicamente l'organizzazione del servizio e le scelte dell'Amministrazione;

**considerato che numerose segnalazioni da parte degli utenti, associazioni e professionisti riguardano in particolare:**

- a) **I tempi molto lunghi per l'iscrizione o il cambio di residenza**, con appuntamenti fissati anche a distanza di settimane o mesi;
- b) **Le attese prolungate per il giuramento di cittadinanza**, che in taluni casi si protraggono per vari mesi dopo il decreto prefettizio;
- c) **Le difficoltà nel ritiro o rilascio tempestivo di certificati anagrafici e di stato civile**, anche per documenti di urgenza (es. successioni, pratiche notarili, ricongiungimenti familiari);
- d) **Le difficoltà tecniche e i limiti del sistema di prenotazione online**, che non sempre risponde alle esigenze dei cittadini.

**Tutto ciò premesso e considerato, si interroga il Signor Sindaco e l'Assessore competente per sapere:**

1. Se l'Amministrazione è consapevole delle criticità sopra elencate e quali dati ufficiali siano disponibili riguardo ai tempi medi di attesa per:
  - cambi di residenza;
  - giuramenti di cittadinanza;
  - rilascio o ritiro di certificati anagrafici.
2. Se si ritiene che l'attuale dotazione di personale presso l'Anagrafe sia sufficiente a garantire un servizio efficiente e, in caso contrario, se siano previste:
  - nuove assunzioni;
  - mobilità interna;
  - potenziamento attraverso personale temporaneo o di supporto amministrativo.
3. Se sono previste **misure di riorganizzazione interna o semplificazione delle procedure** per ridurre i tempi di gestione delle pratiche e migliorare l'efficacia degli sportelli.
4. Quali azioni di **digitalizzazione** l'Amministrazione intenda attivare o potenziare, in particolare riguardo a:
  - prenotazioni online più efficienti e flessibili;
  - rilascio automatico di certificati digitali tramite SPID/CIE e App IO;
  - integrazione tra servizi anagrafe, stato civile e altri uffici (es. tributi, edilizia, welfare).
5. Se sia allo studio l'apertura di sportelli con orario esteso, sportelli decentrati nei quartieri, o modalità ibride ("sportello digitale assistito") per venire incontro a chi lavora o ha difficoltà nell'accesso ai servizi.
6. Entro quali tempi l'Amministrazione ritiene di poter ripristinare tempi di attesa accettabili per i cittadini e quali obiettivi concreti intenda raggiungere.

IL GRUPPO CONSILIARE LA CIVICA IO STO CON BOLZANO

Abdallah Chniouli

Christian Battisti

Denis Iardino

Pasqualina Marino

Samir Zine Sekali