



Consiglio Regionale del Molise  
Gruppo Consiliare Partito Democratico  
Capogruppo Cons. Micaela Fanelli



C.A.

**DIRETTORE**  
**I° DIPARTIMENTO DELLA PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE**  
**Mariolga Mogavero**

**SERVIZI INFORMATIVI REGIONE MOLISE**  
**Raffaele Malatesta**

**Oggetto: Difficoltà nel mettersi in contatto telefonico con gli Uffici della Regione Molise e mancate risposte alle comunicazioni email.**

Sono sempre maggiori le lamentele circa l'impossibilità di riuscire a mettersi in contatto con le strutture della Regione Molise e in merito alle mancate risposte.

Moltissimi cittadini, infatti, impediti nel recarsi di persona presso i diversi uffici (per limitazioni d'accesso dovute all'emergenza Covid o per problemi personali), spesso non riescono a raggiungere telefonicamente dipendenti, funzionari e dirigenti, perché nessuno risponde loro.

Stesso problema si riscontra in caso di contatto tramite email, in molti reclamano risposte che non arrivano o arrivano in ritardo rispetto alle esigenze.

Certa che i dipendenti regionali abbiano desiderio e competenze per garantire le attività del proprio ufficio, diventa, dunque, indispensabile conoscere l'organizzazione della gestione complessiva del personale.

Più in generale, non ho compreso se e come siano stati ridefiniti i carichi di lavoro nel periodo legato all'emergenza Covid, al fine di riprogrammare le modalità operative nei settori che hanno registrato aggravii (es. per la Cig), rispetto a settori meno impegnati a causa dell'emergenza (es. Controlli in loco).

Dalla sola lettura delle disposizioni interne emanate dalla struttura regionale sullo smartworking, non sono infatti riuscita a comprendere la riorganizzazione operata che, in ogni caso, alla luce delle numerosissime rimostranze degli utenti e dei cittadini che restano senza risposte, andrebbe di certo migliorata e resa più efficiente.

Nel mettere a conoscenza del disservizio il Dipartimento ed il Servizio competenti, in qualità di Consigliere regionale e ai sensi dell'art. 103 del Regolamento interno del Consiglio regionale "richiesta di informazioni e notizie", si chiede di conoscere i piani di riorganizzazione delle piante organiche, dei compiti e degli obiettivi assegnati, predisposti dai vertici regionali, Giunta e direttori, per fronteggiare i cambiamenti delle modalità lavorative legate al Covid e nei mesi avvenire, per comprendere appieno l'esame dei carichi, dei fabbisogni, delle procedure di riorganizzazione e delle modalità operative conseguenti.



Consiglio Regionale del Molise  
Gruppo Consiliare Partito Democratico  
Capogruppo Cons. Micaela Fanelli

In particolare, sono interessata a capire:

- a) come sono stati riorganizzati tutti i settori della Regione, con particolare riguardo a quelli a diretto contatto con l'utenza esterna;
- b) quali siano le disposizioni organizzative e gestionali sulla presa in carico delle telefonate e delle email che giungono alla Regione Molise in questo periodo di emergenza Covid;
- b) come è organizzato il servizio di risposta alle telefonate, successivamente al loro inoltro all'ufficio desiderato da parte del Centralino della Regione Molise;
- c) se, negli orari d'ufficio, è previsto il trasferimento di chiamata o in remoto, anche su numeri cellulari, al personale in servizio incaricato di fornire risposte all'utenza;
- d) se le richieste dei cittadini che non riescono a mettersi in contatto con gli uffici vengano comunque prese in carico e in quali tempi vengano evase;
- e) quale riorganizzazione del lavoro è stata operata per fronteggiare i maggiori carichi di lavoro di alcuni settori (cig, sociale etc).

Sia nell'architettura (analisi fabbisogni e redistribuzione carichi), sia nelle semplici modalità attuative (trasferimenti di chiamata), si resta in attesa di comprendere gli indirizzi dati, le attuazioni e le verifiche operate sul funzionamento.

Fiduciosa di un solerte riscontro, si porgono i migliori saluti.

Campobasso 2 luglio 2020

Micaela Fanelli