

Pervenuto al protocollo
in data
15/04/2026

AL SINDACO DEL COMUNE DI ORVIETO

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA

Oggetto: Tempi di attesa per i servizi anagrafici, rilascio certificazioni e carte d'identità elettroniche – criticità organizzative e tutela della riservatezza.

Premesso che:

Più volte sono state segnalate in sede consiliare le rilevanti criticità relative ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi dell'ufficio anagrafe del Comune di Orvieto, senza che ad oggi si registrino miglioramenti apprezzabili;

- numerose segnalazioni da parte dei cittadini continuano a evidenziare tempi di attesa stimati in circa due mesi per ottenere un appuntamento finalizzato al rilascio di certificazioni anagrafiche e, in particolare, della Carta d'Identità Elettronica (CIE);
- il Regolamento (UE) 2019/1157, recepito nell'ordinamento nazionale, prevede il superamento delle carte d'identità cartacee, con scadenza fissata al 3 agosto 2026, determinando un prevedibile incremento della domanda di rinnovo nei prossimi mesi;
- tale scenario impone una pianificazione straordinaria e tempestiva delle attività da parte degli enti locali, al fine di evitare disservizi e criticità diffuse nell'accesso ai servizi essenziali;
- è stato inoltre segnalato che, negli spazi attualmente adibiti all'attesa presso l'ufficio anagrafe, risulta possibile ascoltare conversazioni contenenti dati personali e sensibili degli utenti (tra cui, ad esempio, le dichiarazioni relative alla donazione di organi), con possibili profili di criticità rispetto alla normativa in materia di protezione dei dati personali;
- Ritenuto che:
- l'attuale livello dei tempi di attesa risulti incompatibile con standard minimi di efficienza amministrativa e con il diritto dei cittadini ad accedere in tempi congrui ai servizi pubblici essenziali;
- iniziative quali gli "open day", seppur utili, appaiono insufficienti a fronteggiare l'incremento strutturale della domanda connessa alla progressiva dismissione delle carte d'identità cartacee;
- il Digipass rappresenta una risorsa potenzialmente strategica per l'accompagnamento dei cittadini – in particolare delle fasce più anziane – nei processi di prenotazione, attivazione delle credenziali digitali e utilizzo dell'applicazione CIEId;
- la configurazione attuale degli spazi di attesa dell'ufficio anagrafe potrebbe configurare criticità rispetto ai principi di riservatezza e protezione dei dati personali sanciti dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);

Si chiede al Sindaco

1. se l'Amministrazione intenda procedere, e con quali tempistiche, a un rafforzamento del personale assegnato ai servizi anagrafici, anche alla luce delle proposte di finanziamento circa un possibile ampliamento della dotazione organica;

ORVIETO



C_816 - - 1 - 2026-04-15 - 0015357

Prot. Generale n: 0015357

Data: 15/04/2026 Ora: 10.50

2. se siano previste misure straordinarie organizzative (quali ampliamento degli orari di apertura, sportelli aggiuntivi o piani operativi dedicati) per far fronte all'aumento della domanda di rilascio delle carte d'identità elettroniche in vista della scadenza del 3 agosto 2026;

3. se l'Amministrazione intenda avvalersi di personale a tempo determinato o in somministrazione, come recentemente consentito dalle disposizioni del Ministero dell'Interno, al fine di ridurre i tempi di attesa e accelerare le procedure di rilascio;

4. se sia prevista una integrazione operativa con il Digipass, finalizzata a supportare i cittadini – in particolare anziani e soggetti fragili – nelle fasi di prenotazione, attivazione e utilizzo dei servizi connessi alla CIE;

5. quali interventi l'Amministrazione intenda adottare per garantire il rispetto della riservatezza degli utenti presso l'ufficio anagrafe, anche attraverso una diversa organizzazione degli spazi di attesa o delle modalità di accesso agli sportelli;

6. quali siano le cause specifiche che determinano gli attuali tempi di attesa e quali indicatori di performance l'Amministrazione stia utilizzando per monitorare e migliorare l'efficienza del servizio.

Orvieto, 15 aprile 2026

Gruppo consiliare PD

Croce Cristina



Federico Giovannini



