

Emilia, Gabriella... e il caso della dentiera

Pubblicato: Mercoledì 25 Gennaio 2017



Il “customer care” è una faccenda importante al giorno d’oggi: è molto diverso recarsi in un posto dove si deve tenere un incontro aziendale o istituzionale, e trovarsi di fronte persone gentili, umane e preparate. Al comune di Varese, da quando è stato istituito il **giovedì di ricevimento del sindaco**, Palazzo Estense ha installato un banco di fronte all’ingresso della segreteria del sindaco. All’accoglienza sono deputate, per buona parte del tempo, **Emilia Covino e Gabriella Vanzan**, le due “ancelle” del giovedì.

Le dipendenti comunali sono gli occhi del sindaco durante questi orari di ricevimento. Raccolgono le adesioni, parlano con la gente in coda e di casi strani non ne mancano. “Quasi tutti i giovedì – raccontano – viene un signore molto anziano, accompagnato dalla badante. **Si toglie la dentiera davanti a noi**, e ci chiede di parlare con il sindaco perché vorrebbe sapere se il comune può pagare la protesi. E’ chiaramente una persona con qualche problema e ci vuole molto tatto e sensibilità. Insieme alla badante cerchiamo di confortarlo e dargli **informazioni**. Una volta lo abbiamo mandato all’Urp a ritirare dei moduli, ma in effetti con il sindaco poi non ci parla mai, semplicemente se ne va”.

A volte le file sono molto lunghe, altri giorni il sindaco ha degli impegni istituzionali e il ricevimento si blocca e poi riprende. Emilia e Gabriella però sono sempre al loro posto e presidiano la situazione. **Prima di arrivare al sindaco**, occorre passare da loro e iscriversi nel foglio. Successivamente si entra in segreteria dove tre funzionarie, sempre gentili, introducono verso l’ufficio del primo cittadino, che a sua volta ora ha a disposizione nell’ufficio attiguo il suo portavoce. **La squadra è questa** ma alla base della piramide ci sono Emilia e Gabriella. E sempre da loro, il popolo varesino dovrà passare.

Roberto Rotondo
roberto.rotondo@varesenews.it