

Dolo, 20 febbraio 2012

**2002 – 2012: I DIECI ANNI DELLO
SPORTELLO POLIFUNZIONALE 'SI CITTADINO'**

1. PREMESSA

Lo Sportello Polifunzionale è stato una tappa fondamentale del percorso di sperimentazione sulla comunicazione istituzionale iniziato il 4 febbraio del 2002, quando la Giunta Comunale di Dolo approvò, con la deliberazione n. 24, il progetto 'SI Cittadino – Sportello Integrato per il Cittadino'.

L'idea, elaborata dal Settore Affari Generali del Comune di Dolo, si fondava su una riorganizzazione parziale della macchina comunale, al fine di creare un unico punto di erogazione di più servizi. In sintesi, un solo front office che consentisse al cittadino un approccio immediato per la soluzione di più problemi.

Esattamente dieci anni fa, dunque, dopo l'emanazione della Legge n. 150 del 2000 - 'Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni' – Dolo decise di dar vita a uno Sportello Polifunzionale (ovvero, ai sensi dell'art. 8 della L.150/00, una struttura dedicata alla comunicazione in grado di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione, agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti, promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, attuare processi di verifica mediante l'ascolto dei cittadini, garantire le reciproche informazioni tra gli uffici dell'amministrazione). Si pensò di chiamarlo 'SI Cittadino', acronimo di Sportello Integrato per il Cittadino. Tre anni dopo, lo Sportello aprì effettivamente i battenti: fu inaugurato il 24 febbraio 2005.

Nel corso del 2002 i Comuni di Dolo e Fiesso d'Artico costituirono l'Unione dei Comuni 'Città della Riviera del Brenta' per la gestione associata di alcuni servizi. Fra questi, nello Statuto dell'Unione fu compreso anche il Servizio di Comunicazione e Sportello Integrato. Nel 2004 'SI Cittadino' divenne dunque un progetto non più soltanto del Comune di Dolo, ma dell'Unione 'Città della Riviera del Brenta'. Le Amministrazioni Comunali di Dolo, di Fiesso d'Artico e, nell'autunno 2007, anche di Fossò - entrarono successivamente a far parte dell'Unione - iniziarono a lavorare perché sorgessero, nelle diverse sedi municipali, centri servizi omologhi e speculari.

Le spese di investimento per la realizzazione degli Sportelli Polifunzionali (a sostegno degli interventi di ristrutturazione, di arredamento, di acquisto di hardware e software) furono dunque in larga parte finanziate con contributi regionali destinati alle Unioni di Comuni.

2. FINALITA'

Ai sensi della Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche Amministrazioni del febbraio 2002, le Strutture deputate all'attività di Comunicazione, tra cui vanno annoverati gli Sportelli Polifunzionali, devono:

- sviluppare una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese;
- progettare e realizzare attività di informazione e comunicazione destinate ai cittadini e alle imprese;
- procedere a rinnovare l'ingegneria dei processi di comunicazione interna ed adeguare i flussi di informazione a supporto dell'attività degli uffici che svolgono attività di informazione e comunicazione;
- produrre e fornire informazioni.

Gli obiettivi da raggiungere, per 'SI Cittadino', sono stati dunque i seguenti:

- garantire un'informazione trasparente ed esauriente del loro operato;
- pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi promuovendo nuove relazioni con i cittadini;
- ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti-servizi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.

Per consentire il pieno raggiungimento dei suddetti obiettivi le pubbliche amministrazioni devono:

- dare avvio e sviluppo alle strutture deputate alla realizzazione delle attività di informazione e comunicazione;
- promuovere il pieno accordo operativo (tra uffici e servizi) sotto forma di coordinamento e attraverso una adeguata struttura organizzativa;
- favorire la definizione di adeguati interventi formativi e di aggiornamento che promuovano operatori dell'informazione e comunicazione competenti e motivati.

'SI Cittadino', dunque, è nato con la vocazione di svolgere compiti di informazione, di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti, di promozione dell'innovazione e della semplificazione. In questo contesto, 'SI Cittadino' ricorre a procedure di comunicazione interna codificate, così da divenire nel contempo front-office unico per la raccolta delle richieste e terminale di destinazione di atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte ai cittadini.

'SI Cittadino' si configura quindi, per la molteplicità delle incombenze da svolgere, come interfaccia dell'Amministrazione con il cittadino, luogo nel quale selezionare, sulla base della diversa complessità, le richieste pervenute, soddisfacendo direttamente quelle di minima e media complessità e indirizzando verso gli uffici competenti quelle di massima complessità. Anche la gestione del sito telematico dei Comuni e dell'Unione, ai sensi della L. 150/2000 in capo allo sportello, è stata pensata con la finalità di garantire l'espansione dello Sportello a vero e proprio terminale di banche dati.

Lo Sportello Integrato deve essere in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere a una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino. Di conseguenza, il personale incaricato deve essere capace di affrontare e rispondere alla molteplicità delle problematiche assegnate al Centro Servizi. Ogni operatore è stato quindi formato a rispondere in termini multidisciplinari, valutando la complessità della richiesta presentata sulla base di protocolli predefiniti.

3. LOGISTICA

Per la centralità operativa assegnata e la peculiarità delle funzioni che lo Sportello Integrato è chiamato a svolgere, lo spazio occupato dalla struttura è stato coniugato con una collocazione logistica preminente all'interno della Sede Municipale, rispettosa delle seguenti caratteristiche:

- immediata individuazione
- massima visibilità
- massima accessibilità
- gradevolezza estetica
- confortevolezza

Lo spazio disponibile meglio rispondente ai requisiti sopra indicati è risultato essere quello abitualmente occupato dai servizi demografici (opportunamente riadattato e allestito), in quanto collocato al piano terra della Sede Municipale e dunque immediatamente individuabile e massimamente visibile dall'utenza. La realizzazione di un unico spazio aperto, con esclusiva delimitazione delle postazioni di back-office, è stata voluta per sottolineare i caratteri di trasparenza e partecipazione che informano la struttura. All'interno dello spazio così rinnovato, si sono proposte più postazioni di lavoro, le quali consentano dunque l'accesso contemporaneo di più utenti. Ogni utente è munito di ticket numerico; la priorità all'accesso è definita da apposita apparecchiatura 'elimina code' che – presso lo Sportello di Dolo - seleziona anche il tipo di accesso, destinando l'utente a postazione per il disbrigo di pratica 'veloce' ovvero 'complessa'. Una parte del salone è riservata all'attesa, con sedute per il pubblico. Gli utenti-ospiti si rapportano da seduti agli operatori alla scrivania, la quale è priva di separatori per consentire la facilità di dialogo. Ogni singola postazione è dotata di terminale di rete e di telefono. Gli arredi del Centro e della sala d'attesa sono stati pensati con fattura gradevole, di colore riposante e forniti di impianto di illuminazione adeguato agli ambienti.

4. PERSONALE E PROCEDURE

L'elemento strutturale alla base del funzionamento dello Sportello Integrato riguarda senza dubbio la realizzazione di una robusta rete informativa sottostante, vale a dire il complesso delle informazioni che devono affluire agli operatori, la loro organizzazione e formalizzazione, l'elaborazione di adeguati protocolli relativamente alle procedure da adottare, le modalità di rapporto con gli uffici, l'aggiornamento continuo del personale.

Va a questo proposito ribadito come l'istituzione dello Sportello Integrato non ha voluto configurare la creazione dell'ennesimo 'ufficio tra uffici', ma rappresentare piuttosto l'apertura di un collettore primario delle istanze provenienti dalla cittadinanza. Primo presidio istituzionale nella comunità, dunque, attorno al quale si debbono predisporre le altre strutture operative dell'ente.

Il raggiungimento di questo obiettivo, molto complesso, ha presupposto la partecipazione alla fase progettuale di numerosi attori, coincidenti con la totalità delle strutture attualmente operative.

La corretta e puntuale informazione degli utenti nonché l'azione di soddisfacimento delle richieste da questi presentate, è subordinata all'impiego, nella fase di front-office, di operatori formati e in possesso di conoscenze multidisciplinari, vale a dire della padronanza di tutte le azioni/procedure relativa alla totalità dei complessi operativi selezionati. Un risultato che si è cercato di ottenere ricorrendo ai seguenti accorgimenti:

- ogni singola procedura/azione deve essere preventivamente formalizzata, accuratamente descritta, appresa e messa nella continua e simultanea disponibilità degli operatori, i quali potranno, in qualsiasi fase di lavoro, accedervi per conferma attraverso idoneo supporto software;
- la modulistica deve essere preventivamente formalizzata e messa alla continua e simultanea disponibilità degli operatori, i quali potranno, in qualsiasi fase di lavoro, accedervi per conferma;
- qualsiasi informazione modificativa dell'assetto operativo deve essere immediatamente comunicata a tutti gli operatori;
- la modulistica e l'applicativo gestionali devono essere costantemente e puntualmente aggiornati;
- ogni singolo operatore deve essere nelle condizioni di apportare alla modulistica e al supporto gestionale gli aggiornamenti necessari;
- qualsiasi modificazione alla modulistica deve essere messa nella continua e simultanea disponibilità degli altri operatori.

Accorgimenti, questi, tradotti nella predisposizione e nel continuo aggiornamento di due tipologie di schede in formato elettronico, costantemente accessibili da ogni singolo operatore: la prima denominata scheda modulo, la seconda denominata scheda back.

Per ogni procedura/azione/servizio previsti, avente rilevanza per l'utente (richieste, autorizzazioni, etc.), si è predisposta una scheda modulo, nella quale sono riportate, in maniera semplice e chiara, tutte le informazioni utili al cittadino per l'ottenimento della risposta o del servizio di cui abbisogna.

Per ogni procedura/azione prevista, avente carattere di funzionalità interna dell'ufficio, si è predisposta una scheda back, nella quale sono riportate, in maniera semplice e chiara, tutte le informazioni utili all'operatore per garantire la risposta dovuta o il godimento del servizio richiesto nel minor tempo possibile.

Le schede modulo sono ospitate nel sito web del Comune e messe a disposizione degli utenti, che possono compilarle e consegnarle allo Sportello Integrato. Le schede back sono residenti nel server comune ed accessibili ai soli operatori dello Sportello Integrato.

Gli Sportelli di Dolo e di Fossò hanno organizzato, con periodicità a decorrere dal 2007, sondaggi di customer satisfaction (pubblicati nei siti dei rispettivi enti) volti a misurare il gradimento dell'utenza nei confronti delle prestazioni rese ovvero relativamente agli orari seguiti dagli Sportelli. Contestualmente, i sondaggi sono stati strumento utile per analizzare la tipologia della richiesta.

L'indagine di customer satisfaction è indispensabile per rilevare, mediante l'ascolto del cittadino, i bisogni, le attese e le percezioni dell'utenza nei confronti dei servizi offerti e per consentire quindi all'Amministrazione Comunale di orientarsi al meglio nelle scelte, apportando

eventuali cambi organizzativi e gestionali nell'erogazione dei servizi.

Le indagini, nel corso degli anni, hanno perseguito questi obiettivi:

- quantificare il numero di accessi nel periodo oggetto della rilevazione, differenziare l'accesso per tipologia di richiesta;
- individuare il giorno della settimana nel quale è maggiore la richiesta di accessi allo sportello Integrato;
- quantificare il numero dei contatti telefonici, per richiesta informazioni di vario genere, nel periodo oggetto della rilevazione;
- verificare il livello di soddisfazione dei cittadini in merito alla nuova organizzazione del front-office attraverso lo sportello integrato;
- verificare il livello di soddisfazione dei cittadini in merito alla professionalità e alla cortesia degli operatori;
- verificare se gli orari di apertura dello Sportello Integrato "SI cittadino" risultano sufficientemente ampi;
- vagliare i punti di forza e di debolezza del servizio sulla base dei suggerimenti dei cittadini;
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di fornire servizi sempre più di qualità.

In occasione dell'ultimo sondaggio, effettuato nel 2011, il campione è stato rappresentato dagli utenti che hanno avuto accesso personalmente allo Sportello in un arco temporale trimestrale.

Al campione è stato consegnato un questionario composto da domande chiuse, con eventuale possibilità di suggerimenti, per il quale è stato garantito l'anonimato.

La somministrazione dei questionari e la raccolta degli stessi è avvenuta presso la sede di erogazione del servizio. Gli operatori del "SI Cittadino" hanno cercato di sensibilizzare l'utenza riguardo la compilazione del questionario di customer satisfaction, motivando la richiesta con finalità di miglioramento del servizio erogato.

I questionari compilati in loco sono stati raccolti in un'urna posta all'uscita dello Sportello Integrato 'Si Cittadino'.

Ecco, di seguito, i risultati del **SONDAGGIO DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2011 - presso lo SPORTELLO 'SI CITTADINO' di DOLO:**

PERIODO: settembre – dicembre 2011

CAMPIONE: 1.081 utenti (accessi di persona)

SERVIZI / MODULISTICA RICHIESTI:

ANAGRAFE / STATO CIVILE:	60,21%
TRIBUTI:	9,68%
SOCIALI:	1,80%
PUBBLICA ISTRUZIONE:	6,80%
PIU' MODELLI:	9,70%
ALTRO:	7,88 %
NON RISPONDE:	3,93%

VALUTAZIONE SULLA MODULISTICA:

DI FACILE COMPrensIONE:	86,03%
POCO CHIARA:	5,73%
NON COMPrensIBILE:	0,36%
NON RISPONDE:	7,88%

GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA:

OTTIMO:	67,25%
BUONO:	24,20%
SODDISFACENTE:	7,12%
NON SODDISFACENTE:	1,43%

5. I 'NUMERI' DI 'SI CITTADINO' A DOLO NEL 2011

Quattro sono gli operatori addetti allo Sportello, coadiuvati da un coordinatore. Due occupano le postazioni cd. 'veloci' – destinate al disbrigo delle pratiche di minore complessità – e due occupano le postazioni cd. 'complesse' per il disbrigo di pratiche che necessitano di tempi più lunghi.

Gli orari di ricevimento: martedì e giovedì 7.40 – 13.00 e 15.15 - 17.30, lunedì, mercoledì e venerdì 7.40 – 13.00.

Lo smistamento dell'utenza avviene per mezzo di un sistema 'eliminacode' con ticket numerico e display luminoso indicante accessi differenziati a seconda del tipo di servizio richiesto. Tutte le postazioni sono altresì dedicate, nei 'tempi di attesa', all'attività di back office dei Servizi Demografici.

Nel sito web istituzionale www.comune.dolo.ve.it gli utenti trovano le schede – modulo e le note informative riferite a ciascuna delle attività gestite dal front – office. Quando il risultato finale dell'attività richiesta è atteso da un ufficio diverso dallo Sportello, la pratica viene inoltrata dal 'SI Cittadino' al back office dei vari servizi comunali (Tributi, Edilizia Privata, Polizia Locale, Servizi Sociali, etc.)

A Dolo, attualmente, lo Sportello 'SI Cittadino' gestisce in front office **63 procedimenti** così distribuiti tra le diverse aree:

Demografici	23
Affari Generali	2
Pubblica Istruzione	9
Servizi Sociali	8
Tributi	13
Edilizia Privata	3
Polizia Locale	3
Patrimonio	2

oltre all'attività di centralino (a sostegno e integrazione del sistema di smistamento automatico delle chiamate) e di ricevimento della documentazione da protocollare indirizzata al Comune e all'Unione dei Comuni 'Città della Riviera del Brenta'.

I 'numeri' dell'anno 2011:

Ore di apertura complessive dello sportello:	1.620
Numero degli accessi allo sportello:	19.489
Numero di accessi alle postazioni dedicate al disbrigo di pratiche complesse (cambi di residenza, pratiche ICI, etc.):	5.437
Numero di accessi alle postazioni dedicate al disbrigo di pratiche veloci (rilascio carta d'identità ovvero di certificazioni):	14.052
Tempo medio di disbrigo delle pratiche complesse:	17 minuti
Tempo medio di disbrigo delle pratiche veloci:	5 minuti
Media giornaliera dei contatti telefonici allo Sportello:	11 chiamate
Media giornaliera dei contatti telefonici al centralino:	15 chiamate
Numero di pratiche di back office trattate direttamente dallo sportello:	1.480

6. LO STAFF DI 'SI CITTADINO' A DOLO

Katia Giroto: coordinatore

Marina Artusi, Annachiara Barizza, Rita Niero e Graziella Pagotto: operatori di front office

Ilaria Morelli: responsabile del servizio