

# Gli Sportelli Polifunzionali e i Servizi Innovativi

Napoli, 28 febbraio 2012



---

# Gli Sportelli Polifunzionali

Coordinamento Intersettoriale Relazioni con i Cittadini

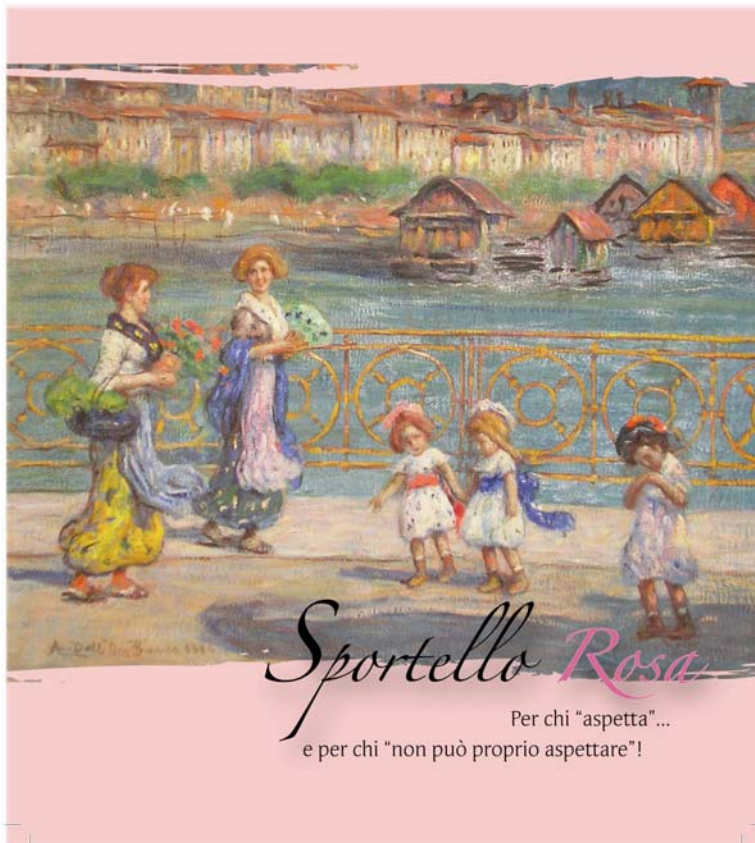


- **Il servizio Sportello Polifunzionale è parte del Coordinamento Relazioni con i Cittadini**
- **Gli Sportelli Polifunzionali sono strutture in grado di fornire prodotti, informazioni e servizi di competenza di diversi uffici, Istituzioni o Enti**
- **Sono punti di accesso unificati dove il cittadino può ottenere informazioni, acquisire certificati, permessi, avviare o completare molteplici pratiche, risparmiando tempo e spostamenti**

# I servizi innovativi

- Sportello Rosa
- Sportello Argento, Sportello Dentro
- Sportello *on line* Veronese D.O.C.
- Sportello di Prima Consulenza
- Prenotazione telefonica di certificati demografici a domicilio
- Richiesta di carta d'identità cartacea a domicilio per motivi di salute
- Prenotazione *on line* o telefonica di carta d'identità elettronica, per i mercoledì, per iscrizione anagrafica cittadini non italiani, per rilascio o rinnovo del permesso di sosta
- Prenotazione obbligatoria *on line* o telefonica per rilascio o rinnovo del certificato d'idoneità abitativa
- Prenotazione *on line* tramite Teseo di certificati demografici, di duplicato tessera elettorale

# Lo Sportello Rosa



- **E' un percorso agevolato per le donne in stato di gravidanza e gli adulti con bambini piccoli, che consente di accorciare i tempi di attesa e mette a disposizione uno spazio attrezzato per i bambini.**
- **L'accesso allo sportello viene garantito con precedenza e nel minore tempo possibile.**

## Lo Sportello Argento



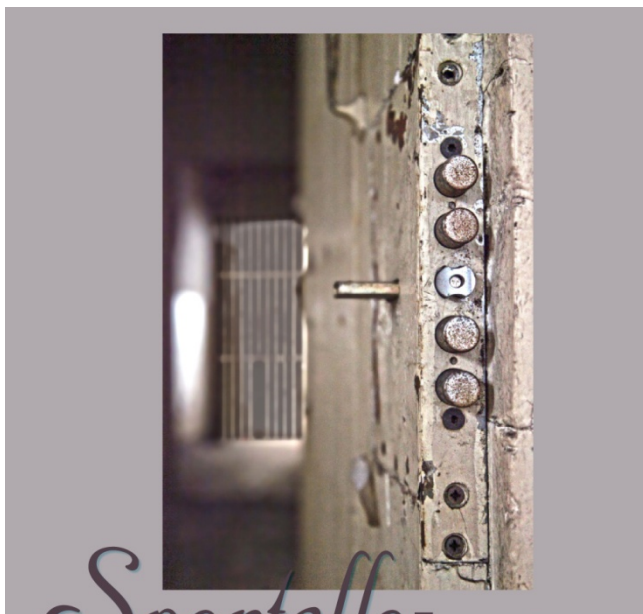
- È un servizio gratuito per chi ha più di 70 anni che consente di usufruire direttamente a casa dei più importanti servizi, offerti dagli sportelli polifunzionali, ad esempio i documenti anagrafici o le certificazioni.

## Lo Sportello *on line* Veronese DOC



- È uno sportello on-line a disposizione dei cittadini residenti, per semplificare alcune procedure amministrative attraverso una piattaforma dedicata all'interno del Portale del Comune [www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it).

## Lo Sportello Dentro



*Sportello* **dentro**

- E' uno sportello all'interno della Casa Circondariale di Verona aperto ai detenuti e agli operatori dell'Istituto per offrire informazioni, documenti, certificati, prodotti polifunzionali e servizi in materia di elettorale, stato civile e anagrafe .



# Lo Sportello di Prima Consulenza



- **E' uno sportello che offre un servizio informativo specialistico gratuito dove i professionisti esercenti la professione di avvocato a Verona si mettono a disposizione dei cittadini.**

## Altri servizi offerti agli sportelli..

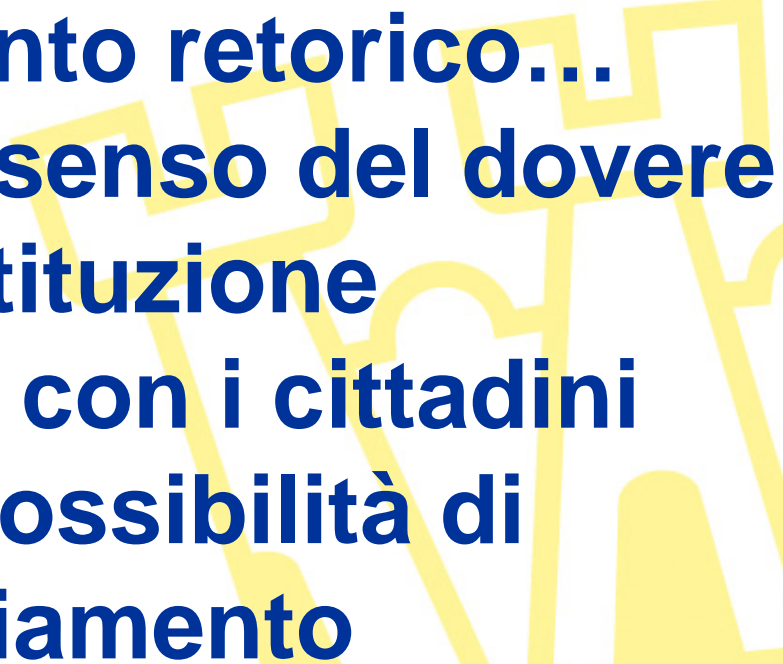
- **Servizi di anagrafe**
- **Servizi di stato civile**
- **Servizi elettorali**
- **Servizi relativi alla Tariffa d'Igiene Ambientale (T.I.A.)**
- **Servizi relativi all'Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.)**
- **Passaporto e documenti per l'espatrio dei minori di anni quindici**
- **Rilascio permessi di sosta a persone fisiche**
- **Rilascio permessi temporanei di transito per cortei nuziali e cortei funebri**
- **Licenza porto fucile uso caccia e uso sport tiro a volo**
- **Rilascio o rinnovo certificato idoneità abitativa**
- **Pagamento rette servizi scolastici**
- **Servizi Punto cliente INPS**

# **CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI** **degli Sportelli Polifunzionali**



---

**Da documento retorico...  
che assolve al senso del dovere  
dell'istituzione  
...al dialogo con i cittadini  
per una possibilità di  
cambiamento**



---

## LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Verona fornisce ai propri cittadini informazioni sui servizi erogati, allo scopo di facilitarne la fruizione.

La carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Con la redazione delle Carte di qualità dei servizi il Comune di Verona intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini e si impegna a rispettare quanto dichiarato.

## I RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici'.
- Decreto legge n.163 del 12 maggio 1995 convertito in legge 11 luglio 1995.

- Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n.150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza nelle PA (customer satisfaction).
- Decreto legislativo 20 dicembre 2009 n.198 in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.



## I principi

Avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino, nell'erogare i servizi il Comune di Verona si conforma ai principi di:

Legalità  
Imparzialità  
Diritto di scelta  
Efficienza ed efficacia  
Chiarezza e cortesia

Eguaglianza  
Continuità  
Partecipazione  
Informazione

## Legalità

i servizi si ispirano al principio di legalità nel rispetto delle norme

## Eguaglianza

l'erogazione dei servizi si conforma al diritto di eguaglianza dei diritti

## Imparzialità

i servizi sono erogati con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

## Continuità

l'erogazione dei servizi avviene con continuità e regolarità, senza interruzione

## Diritto di scelta

è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi

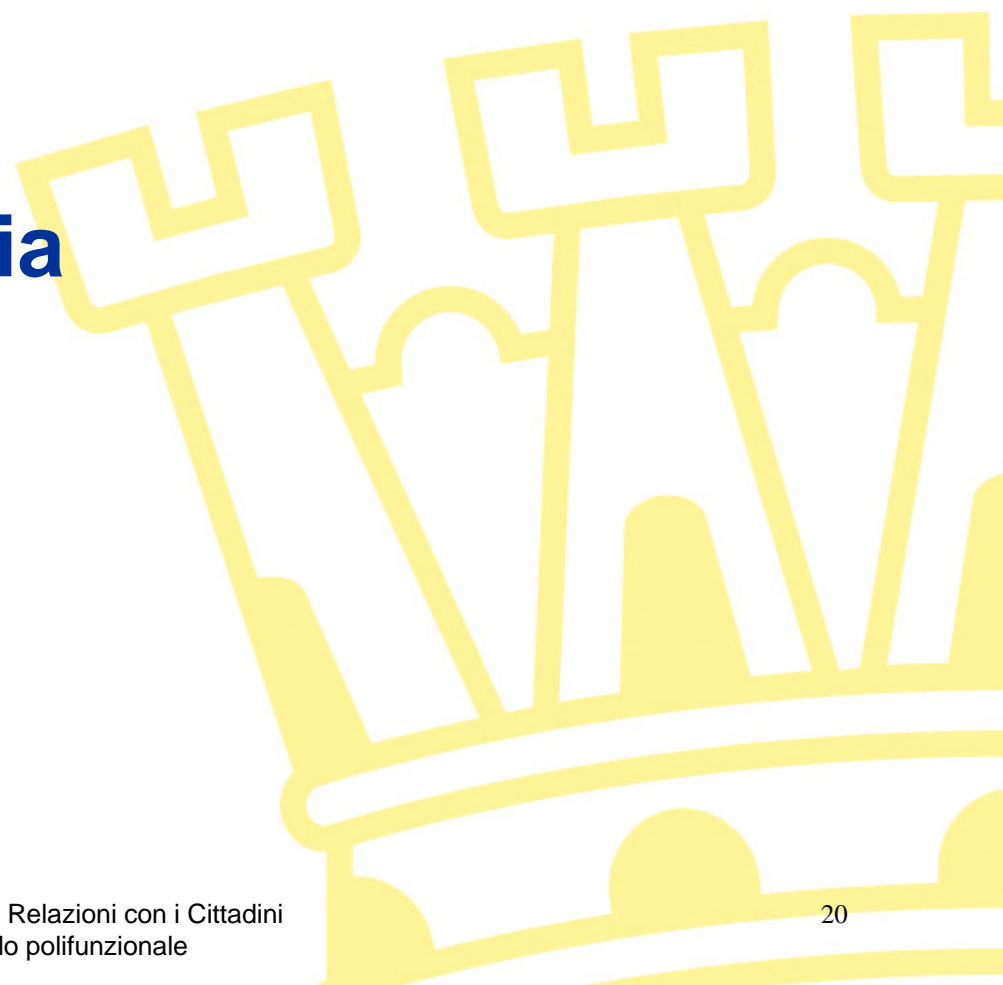
## Partecipazione

I cittadini hanno diritto di accesso alle informazioni, possono produrre osservazioni, formulare reclami

**Efficienza ed efficacia**

**Chiarezza e cortesia**

**Informazione**



## □ **Presentazione del Servizio**

1. Presentazione generale
2. Obiettivi
3. Attività e destinatari
5. Personale
6. Costo del servizio

# I servizi offerti

**Servizio**

**Tipologia e caratteristiche dei prodotti erogati**

**Termine di conclusione del procedimento**

## Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Dimensione di qualità

(accessibilità, trasparenza, efficacia, efficacia e rassicurazione)

Fattore di qualità

Indicatore di qualità

Obiettivi di qualità delle prestazioni rese

## Valutazione e aggiornamento della carta

**ogni anno si elaborano e si pubblica sul sito i risultati raggiunti con le eventuali anomalie e le azioni correttive, con gli scostamenti, l'esito delle indagini di soddisfazione e i reclami presentati dai cittadini**



# **IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI** **sul servizio degli** **Sportelli Polifunzionali**

## IL QUESTIONARIO

Per due mesi e mezzo le operatrici degli Sportelli Polifunzionali di via Adigetto e di Porta Vescovo, dei Quartieri Trento, Milano e Roma, e della Quarta e Settima Circoscrizione, hanno proposto ai cittadini il Questionario di gradimento del servizio appena erogato.

I Questionari compilati, circa 1.300, sono stati poi raccolti ed elaborati statisticamente a livello aggregato.

## I TEMI DELL'INDAGINE

I principali temi dell'indagine sono stati:

- la frequenza di utilizzo del servizio
- la conoscenza del sito internet del Comune
- gli aspetti ritenuti più importanti per migliorare la qualità
- la percezione di cambiamento del servizio
- la soddisfazione, relativamente a 11 dimensioni di qualità

## IL CAMPIONE RAPPRESENTATO

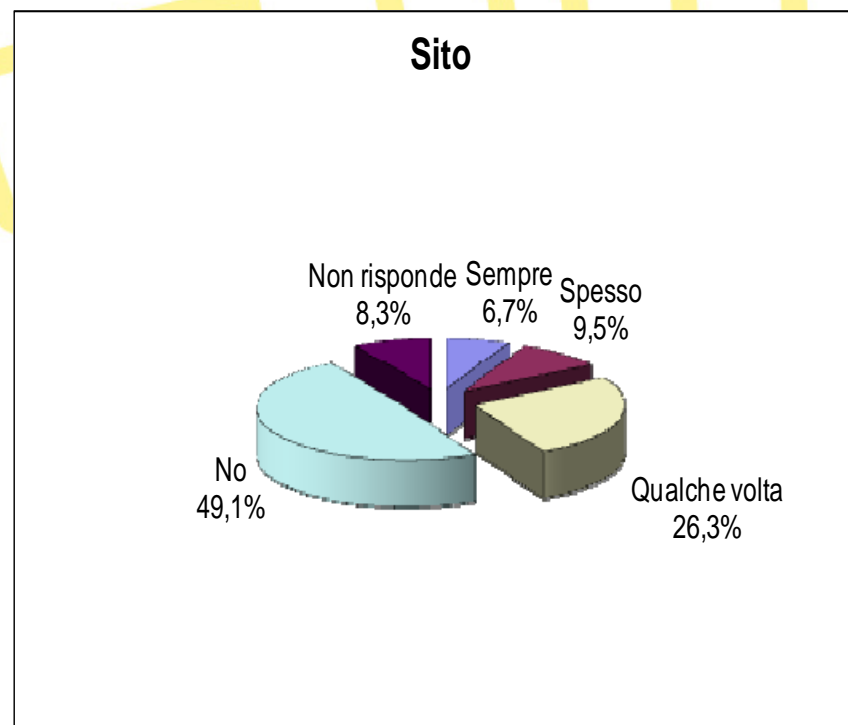
I cittadini che hanno partecipato all'indagine si rivolgono al servizio Sportelli Polifunzionali una o più volte all'anno; sono di età fra i 40 e i 49 anni per il 27,1%, e fra i 30 e i 39 anni per il 23,5%.

L'84,1% dei rispondenti è cittadino italiano. Il 44,8% ha un titolo di studio di scuola media superiore e il 29,1% è laureato.

Il 23,6% svolge la professione d'impiegato, il 10,7% è operaio o commesso, il 13,6% è libero professionista ed infine il 16,2 % è pensionato.

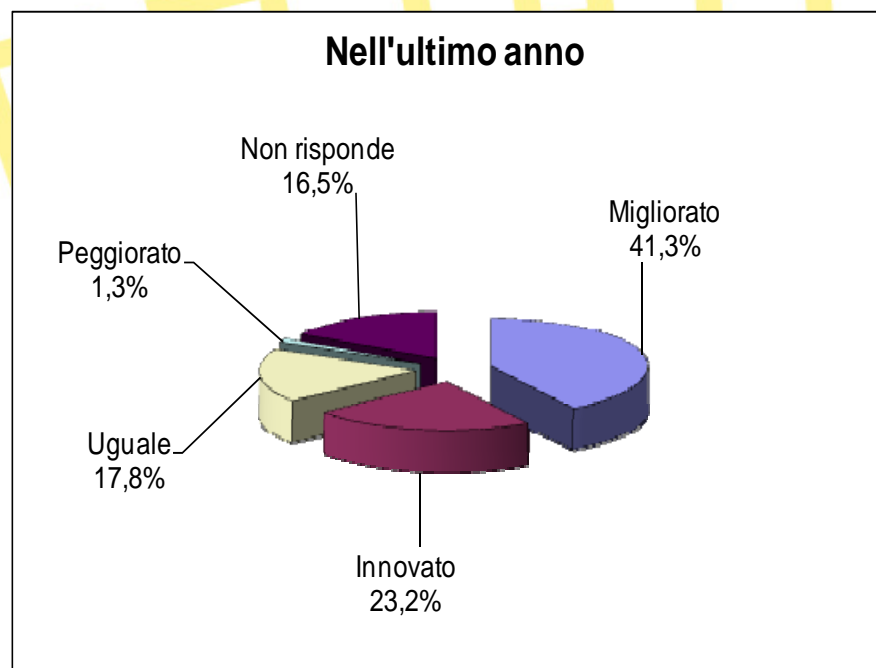
## CONOSCENZA DEL SITO INTERNET DEL COMUNE

Il 6,7% dichiara di utilizzare sempre internet per avere informazioni sul servizio da richiedere o sulla modulistica da compilare; il 9,5% lo usa spesso, mentre il 26,3% dichiara di averlo utilizzato qualche volta



## PERCEZIONE DI CAMBIAMENTO DEL SERVIZIO

Il 41,3% ritiene che nell'ultimo anno il servizio degli Sportelli Polifunzionali sia migliorato, e il 23,2% che sia stato innovato.



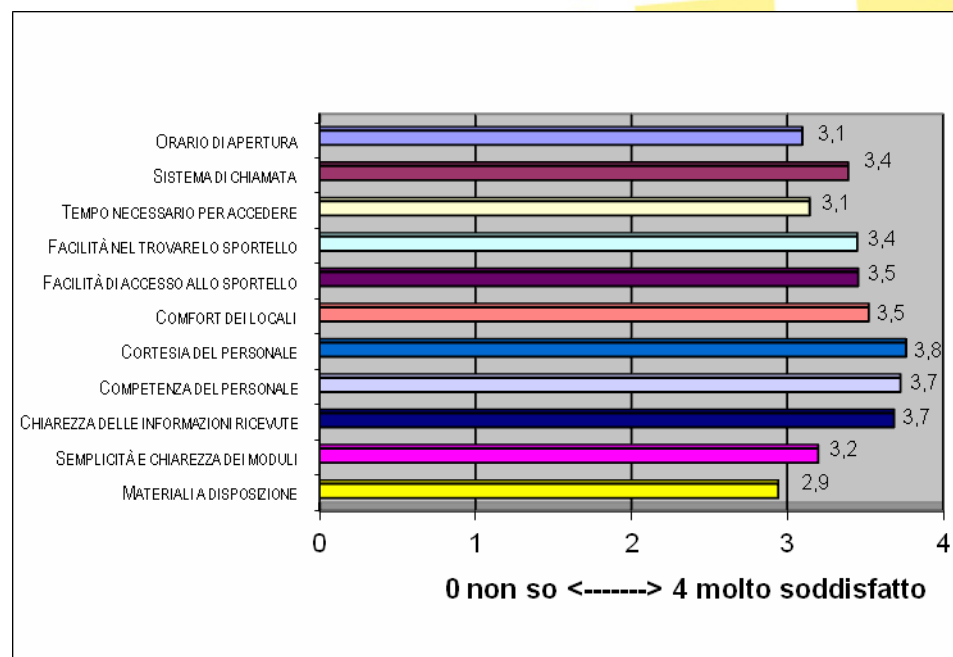
## SODDISFAZIONE

Su una scala da 0 (non so) a 4 (molto soddisfatto), i cittadini hanno espresso maggiore soddisfazione, nell'ordine, per:

cortesia e competenza del personale e chiarezza delle informazioni ricevute

comfort dei locali, facilità di accesso e facilità nel trovare lo sportello, sistema di chiamata

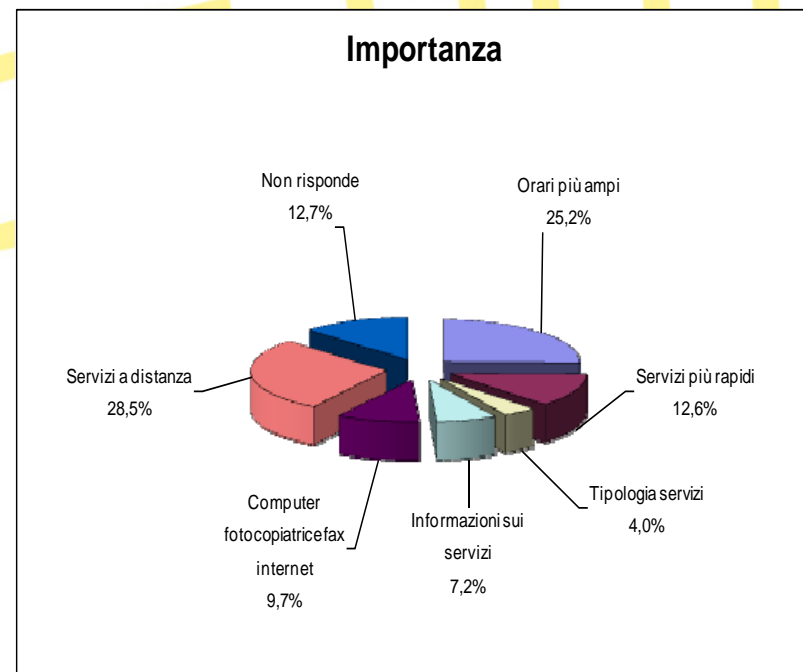
semplicità e chiarezza dei moduli, tempo necessario per accedere allo sportello, orario di apertura e materiali informativi a disposizione



## SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli aspetti che i cittadini ritengono più importanti per migliorare la qualità:

- potenziare i servizi a distanza, per il 28,5% dei partecipanti
- orari di apertura più ampi, per il 25,2%
- rapidità del servizio, per il 12,6%
- disponibilità di un computer, di una fotocopiatrice, di un fax e/o di una postazione internet a pagamento, per il 9,7%
- maggiori informazioni sui servizi, per il 7,2%





## GLI IMPEGNI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione s'impegna a tenere conto dei risultati dell'indagine e dei suggerimenti raccolti. In particolare, continuando a sviluppare le opportunità di prenotazione e di fruizione di servizi via internet tramite il sito [www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it) e il portale <https://www.teseo.verona.it>

I cittadini che non dispongano di un computer possono utilizzare la postazione istituita presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp), al piano terra di Via Adigetto, 10.

# GRAZIE

## ***Sportelli Polifunzionali***

Punto telefonico informativo unico: 045 8077045 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13, il sabato dalle 9 alle 12.30)

## ***Ufficio Comunicazione Istituzionale***

e-mail: [comunicazione@comune.verona.it](mailto:comunicazione@comune.verona.it)

## ***Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:***

Tel. 045 8077500 – n. verde 800 202525 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13, il martedì e il giovedì anche dalle 15 alle 17)