



**COMUNE DI MANTOVA**

**SPORTELLO POLIFUNZIONALE**

**L'esperienza del Comune di Mantova**

Lo Sportello polifunzionale del Comune di Mantova è nato e cresciuto e con **l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi erogati dal Comune.**

La strategia utilizzata, che poi si è dimostrata vincente, è stata quella di abbandonare la logica della frammentazione del servizio (diviso per competenze) per far posto **alla logica del soddisfacimento del "bisogno"**.

L'utente percepisce come funzionalmente unitario un "bisogno" che, invece richiede spesso processi che coinvolgono uffici diversi. Questa complessità viene quasi sempre scaricata sul cittadino che vede il servizio decomporsi in un insieme di sottoservizi ed iter amministrativi da richiedere a proprio cura ad una molteplicità di soggetti.

Lo Sportello Unico Servizi attraverso il sistema **della polivalenza**, ha superato questa vecchia logica divenendo l'interlocutore unico per circa il 70% dei servizi di front-office del Comune.

**Un'unica fila, più servizi:** questo l'obiettivo.

Lo Sportello Polifunzionale nasce nel dicembre 2003 dall'unione del front-office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e quello del Settore Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini.

Il "procedimento autorizzativo unico" previsto per le sole attività produttive dal DPR 447/1998 fu applicato, nel 1999 (superando la previsione normativa) anche all'edilizia privata e agli endoprocedimenti conseguenti. Procedimenti **di back-office "unici"**, traslati nell'attività di front.

Ecco che nel sistema di servizi erogati dal Comune di Mantova **il cittadino e i suoi bisogni rivestono un ruolo centrale tanto da condizionare scelte organizzative e funzionali.**

Da qualche mese infatti è divenuta esecutiva la riorganizzazione della macro struttura del Comune e lo Sportello Unico Servizi, che era solo l'attività di front **è diventato l'intero settore.**

Le competenze trattate, ribadisco, con la logica della polivalenza dello sportello e dell'istruttoria della pratica come atto unico, sono:

- edilizia
- commercio e attività produttive
- gestione suolo pubblico per cantieri, manifestazioni ecc..
- autorizzazioni ambientali
- demografici
- servizi on-line
- tutto ciò che le norme assegnano agli URP

Punto di forza di questo settore sono:

1. L'applicazione sistematica delle norme vigenti in materia di semplificazione amministrativa
2. La ricerca di soluzioni tecnologiche di accesso ai servizi
3. Il servizio personalizzato
4. L'ascolto

## **1 – Applicazione sistematica delle norme vigenti in materia di semplificazione amministrativa**

Gran parte dei procedimenti di competenza del SUS vengono attivati con Dichiarazioni di Inizio Attività o Dichiarazioni Sostitutive di atto notorio. Oltre ai procedimenti soggetti a DIA previsti dalla normativa regionale e nazionale il Comune di Mantova, nell'ambito della propria autonomia regolamentare, ha infatti introdotto le medesime procedure per altri ambiti di competenza. Ciò ha generato una notevole riduzione dei tempi di istruttoria delle pratiche soggette ad autorizzazione esplicita.

## **2 - Soluzioni tecnologiche di accesso ai servizi**

La consapevolezza che l'eccellenza nell'erogazione dei servizi si raggiunge non solo intervenendo sul piano amministrativo e procedurale, ma produce i suoi migliori effetti quando si integra alla ricerca e sviluppo di strumenti di innovazione tecnologica ha indotto l'amministrazione ad investire, per il tramite dello Sportello Unico Servizi, sul fronte dei servizi on-line.

Per prima cosa è **stata creata l'identità digitale del cittadino.**

In conformità ai disposti del Codice dell'Amministrazione Digitale sono stati sviluppati sistemi di identificazione tramite Carta di Identità Elettronica, Carta Regionale dei Servizi e user e password, che consentono all'utente di interagire con le banche dati comunali non solo per visualizzare le proprie posizioni ma soprattutto per compiere transazioni complete di erogazione di servizi (es. cambio di casa, iscrizioni ai centri ricreativi estivi, inoltre dichiarazioni). Il portale dei Servizi Demografici è un esempio eccellente di erogazione di servizi-on-line. Il cittadino accede direttamente alla propria posizione anagrafica tramite l'accesso diretto alla banca dati del comune.

**L'85% dei residenti a Mantova, peraltro, possiede la carta di identità elettronica.** Il tradizionale documento di identità cartaceo ormai da qualche anno non

viene più rilasciato se non in casi del tutto particolari (rilascio a domicilio per persone inabili).

### **3 - Il servizio personalizzato: il cittadino padrone del proprio tempo.**

La politica del bisogno del cittadino come punto di partenza e di arrivo per l'erogazione di un servizio di qualità ha indotto l'Amministrazione a scegliere, oltre alle soluzioni sopra illustrate, un servizio di front-office anche su appuntamento.

Incontri con i funzionari, accesso agli sportelli per presentazione pratiche o per ritiro documenti possono essere prenotati allo sportello, al telefono o, meglio ancora, on-line.

Niente file dunque per chi decide di concordare l'incontro.

### **4 - L'ascolto**

Altro punto di forza del servizio è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e l'ascolto.

La segnalazione, procedimento certificato ISO 9001, è uno degli strumenti più efficaci ai fini del miglioramento del servizio.

L'attività dello Sportello Unico Servizi, che ricordiamo svolge funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico, essendo funzionalmente connessa alle attività tecniche dello sportello unico per le imprese e cittadini, funziona da propulsore per il cambiamento e la "sburocratizzazione" delle procedure.

E' infatti la rilevazione delle criticità segnalata dagli utenti che, tramite la mediazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, stimola la dirigenza al miglioramento. E' consueto che circolari dirigenziali anticipino disposizioni regolamentari in tal senso.

La prima indagine di customer fu fatta ad un anno dall'apertura dell'ufficio. Nel 2006 si è voluto riproporre un questionario sulla qualità percepita al fine di verificare il livello di gradimento rispetto la precedente indagine dopo i correttivi di miglioramento introdotti. I risultati hanno confermato l'apprezzamento della soluzione "Sportello Unico Servizi".

Alcuni dati dell'indagine:

**i tre aspetti ritenuti più importanti dal nostro campione**

ordine di priorità	elementi di valutazione del servizio	media di giudizi (scala da 1 a 5)
1	completezza delle informazioni	4,4
2	capacità di risolvere i problemi	4,4
3	cortesia del personale	4,7

INDAGINE REALIZZATA NEL 2001	INDAGINE REALIZZATA NEL 2002	INDAGINE REALIZZATA NEL 2004	INDAGINE REALIZZATA NEL 2006
<b>URP</b> Ufficio Relazioni con il Pubblico	<b>SUIC</b> Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini	<b>SUS</b> Sportello Unico Servizi	<b>SUS</b> Sportello Unico Servizi
<b>8.06</b> su 10	<b>6.6</b> su 10	<b>8.3</b> su 10	<b>8.2</b> su 10



**COMUNE DI MANTOVA**

Via Roma, 39 - 0376-3381

**SPORTELLO UNICO SERVIZI**

Via Gandolfo, 11 – 46100 Mantova

[sportellounico@domino.comune.mantova.it](mailto:sportellounico@domino.comune.mantova.it)

[www.comune.mantova.it](http://www.comune.mantova.it)

**DIRIGENTE Avv. Ildebrando Volpi**

FUNZIONARIO RESPONSABILE Ufficio Relazioni con il Pubblico

PAOLA DUGONI

0376/338666 – fax 0376/338674

[Paola.dugoni@domino.comune](mailto:Paola.dugoni@domino.comune.mantova.it) .mantova.it