

Il multiente 'condominiale'

Attori attualmente coinvolti

- Comune
- Inps
- Enel

Lo sportello è il front office unico per informare riguardo i servizi del Comune e presso questo sportello si gestiscono anche tutte le agevolazioni connesse all'ISEE. Attualmente questo sportello offre anche alcune informazioni relative all'Inps (iscrizioni, estratti conto contributivi, copie CUD, ecc.) e all'Enel in collegamento con l'erogazione del bonus elettrico.

Decidere la rete

Comune - Inps

Ci sono due ragioni che hanno spinto il Comune ad accettare la proposta dell'Inps:

- sono tanti gli utenti anziani che si rivolgono al Comune per diverse prestazioni per le quali è necessario il calcolo dell'ISEE e, di conseguenza, è necessario presentare il CUD che viene rilasciato dall'Inps che si trova in un'altra città;
- molti utenti si rivolgevano al comune per il calcolo dell'ISEE senza avere preventivamente richiesto all'Inps il CUD: avere a disposizione direttamente questa documentazione facilita il lavoro degli operatori comunali.

Comune - Enel

Anche in questo caso sono due le ragioni che hanno spinto il Comune ad accettare la proposta di Enel di informare e facilitare l'acquisizione di servizi relativi al "mercato tutelato":

- offrire ai cittadini una facilitazione per il contatto con Enel;
- Enel ha offerto un contributo economico per l'erogazione di questi servizi.

Non sono state fatte indagini quantitative ad hoc per rilevare il bisogno dei cittadini ma si è ritenuto, viste la consistente presenza di utenti anziani, di facilitare questi utenti attraverso l'offerta di servizi che, altrimenti, possono essere acquisiti recandosi in altre città più grandi.

Inoltre è sembrata una buona idea consentire agli operatori comunali di acquisire direttamente parte della documentazione funzionale al calcolo dell'ISEE.

Costruire la rete

I partner dello sportello multiente non sono stati definiti in seguito ad una strategia specifica: di volta in volta il Comune valuta le “ragioni dello scambio” e la scelta non si basa, quindi, sulle particolari competenze dei partner; piuttosto vengono genericamente considerate interessanti le proposte che possono portare, in astratto, vantaggi ai cittadini.

Negli anni scorsi –e per circa 3 anni- l’Agenzia del Territorio aveva aperto presso il Comune uno sportello del catasto che aveva sempre un afflusso consistente di pubblico. Poi, senza alcuna spiegazione o exit strategy, lo sportello è stato chiuso. Anche Agenzie delle Entrate per qualche tempo ha erogato alcuni servizi presso il Comune, attraverso un proprio operatore. Quando questo operatore è andato in pensione il servizio è cessato.

Inoltre la creazione di partnership in una logica di governance territoriale è poco abituale: qualche anno fa era stato attivato dal Comune un Centro per l’impiego che, però, è stato aperto anche dalla Provincia. A quel punto il Comune ha deciso di chiudere il servizio che aveva aperto presso i propri uffici

Abitualmente il Comune non sceglie i partner ma valuta le proposte di collaborazione e compresenza logistica che vengono fatte da altre amministrazioni.

Servire l’utente

Sono i **3 operatori** comunali che gestiscono tutte le informazioni relative al Comune, all’Inps e all’Enel. Non sono previsti momenti strutturati di confronto tra gli operatori ma, essendo solamente tre, lo scambio delle informazioni tra loro avviene all’interno dell’ufficio in modo spontaneo.

Per acquisire le informazioni che riguardano Inps ed Enel gli operatori comunali hanno due strade differenti:

Comune – Inps

Gli operatori si collegano ad un sistema informatico attraverso una password e seguono una procedura precodificata. L’Inps propone ai Comuni un “pacchetto” che prevede l’uso dei sistemi informativi funzionali alla gestione delle procedure. All’interno di questo sistema informativo il Comune ha la possibilità di acquisire informazioni e documentazione ma non può inserire nuovi dati.

Comune – Enel

Gli operatori hanno accesso ad una banca dati nella quale possono inserire i dati relativi alle nuove richieste di contratto. Inoltre, attraverso questa banca dati gli operatori possono vedere le informazioni relative ai contratti precedentemente stipulati. E’ a disposizione degli operatori un numero verde per il supporto tecnico e tecnologico.

Monitorare la rete

L'idea dell'amministrazione comunale è che questo servizio sia “il fiore all'occhiello” del Comune perché i cittadini trovano risposte anche relativi ad altri enti.

Non c'è tempo, però, per verificare la percezione dei cittadini ascoltandoli direttamente né sono stati implementati altri sistemi di monitoraggio strutturato. Negli anni sono state realizzate indagini di customer satisfaction ma negli ultimi tempi, per diverse ragioni, la valutazione del servizio non viene fatta in modo sistematico: vengono raccolti dagli operatori, in modo non sistematico, i feed back degli utenti.

Riprogettare la rete

Punti di forza

Il principale punto di forza è dato dal fatto che la condivisione (anche solo parziale) delle banche dati di diverse amministrazioni consente agli operatori di razionalizzare alcuni processi (o parti di processi) di erogazione dei servizi e di acquisire direttamente alcune informazioni e documentazioni che facilitano il loro lavoro.

Questo porta un beneficio a quei cittadini che si rivolgono al Comune per quel tipo di informazione e di servizio.

Punti di debolezza

La debolezza principale è data dall'assenza di una progettazione strategica della rete fra enti che determina effetti che possono essere critici sia per il personale, sia per le amministrazioni, sia per i cittadini. Per i cittadini può essere critica la discontinuità tra strutture che, in modo non programmato, prima ci sono e poi non ci sono più. Gli operatori comunali sono caricati di incombenze ulteriori che si sommano alle loro tradizionali e, in alcuni casi, pur trovandosi negli stessi locali, non sono referenti diretti delle amministrazioni con le quali “convivono” secondo regole diverse e non coordinate. Infine, la mancata programmazione dei carichi di lavoro del personale e, in generale, una valutazione poco attenta degli effetti di un rapporto squilibrato, può portare a razionalizzazioni dei costi per uno dei partner, a fronte di un aumento dei costi per gli altri.