

Il multiente generico

Attori attualmente coinvolti

- Inps
- Regione
- Provincia
- Centro per l'Impiego
- Comune
- Camera di Commercio
- Inail
- Azienda di trasporti
- Asl

La rete prevede la presenza di sportelli polifunzionali presso questi 4 enti:

- Comune - Ufficio Relazioni con il Pubblico e Centro Informazione Giovani
- Spazio Regione
- Sportello decentrato Provincia
- Confartigianato

Decidere la rete

L'attivazione degli sportelli polifunzionali ha, di fatto, sviluppato un progetto già in essere, nato sull'onda della legge regionale per la conciliazione dei tempi e degli orari delle città. Questa esperienza, infatti, ha facilitato l'interazione tra gli enti che avevano fatto parte del Tavolo di concertazione attivato per l'attuazione della legge.

La scelta di creare degli sportelli polifunzionali è stata individuata come una modalità efficace per facilitare la conciliazione, migliorando l'accessibilità degli enti anche in virtù di una più ampia copertura oraria grazie ai diversi tempi di apertura al pubblico degli uffici, riducendo i tempi di trasferimento grazie alla diffusa collocazione territoriale.

Sin dall'inizio del percorso, l'obiettivo è stato quello di realizzare sportelli multiente e polifunzionali, che svolgessero sia funzioni informative che erogazione di servizi.

Attorno a questa idea si sono inizialmente aggregati i diversi enti, in maniera del tutto spontanea, dando vita ad un Tavolo strategico, che ha avvalorato il progetto, e ad un secondo Tavolo di tipo più strettamente operativo, costituito da personale direttamente impiegato nei servizi. A questo secondo Tavolo è stato affidato il compito di definire un piano di fattibilità per la realizzazione degli sportelli integrati. Il percorso di studio e analisi ha previsto un primo passaggio di tipo conoscitivo, attraverso

Amministrazioni insieme. Guida alla creazione e manutenzione di sportelli e servizi multiente **I casi di studio**

sessioni seminariali in cui il personale di ogni ente ha presentato le attività e i servizi del proprio ente agli altri partecipanti.

In seguito sono stati individuati i servizi che potevano facilmente essere erogati anche presso altre strutture. Alla fine del percorso gli sportelli individuati sono stati 4:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune;
- sportello regionale;
- sportello decentrato della Provincia;
- Confartigianato.

Costruire la rete

Il pacchetto di offerta degli sportelli polifunzionali è stato definito dal Tavolo operativo, aggregando i servizi dei diversi enti selezionati in base ai seguenti criteri:

- Servizi con back office “leggero”;
- Servizi gestibili anche on-line;
- Servizi il cui procedimento richiede poche autorizzazioni – per i servizi che richiedono un passaggio di autorizzazione interna ad uno specifico ente, gli sportelli polifunzionali sono costretti ad una procedura che richiede all’utente di effettuare due accessi. Questa opzione viene apprezzata comunque dalla cittadinanza in quanto gli orari di apertura dello sportello (soprattutto quello operativo presso l’Urp del comune) sono molto più ampi e fruibili di quelli dell’ente titolare della procedura: è infatti preferibile per l’utenza effettuare due accessi nel tardo pomeriggio/sera, piuttosto che chiedere un permesso lavorativo per accedere nelle ore del mattino.

Il personale degli sportelli polifunzionali ha effettuato un percorso formativo per la gestione dei servizi ed è stato dotato di password di accesso alle banche dati di supporto al servizio.

L’offerta dei 4 sportelli polivalenti e multiente è la seguente:

Servizi erogati da tutti gli sportelli polivalenti

- Stampa estratto conto assicurativo (Inps)*;
- Emissione duplicato certificazione unica dei redditi - CUD - (Inps)*;
- Emissione duplicato rate di pensione pagate nel corso dell’anno (Inps)*;
- Richiesta PIN del cittadino (Inps)*;

*(*La Confartigianato eroga questi servizi solo per i propri iscritti)*

- Scelta e revoca del medico di medicina generale con CRS e PIN (Asl);
- Carta Regionale di Trasporto (Regione);
- Esenzione bollo auto (Regione);
- Ritiro tesserini caccia (Provincia);

Amministrazioni insieme. Guida alla creazione e manutenzione di sportelli e servizi multiente **I casi di studio**

- Rilascio tesserini pesca (Provincia);
- Accettazione domanda per assegno di maternità (Comune);
- Accettazione domanda per assegno nucleo familiare numeroso (Comune);
- Rilascio modulistica per cambio residenza e cambio via (Comune);
- Rilascio modulistica per pubblicazione matrimoni (Comune);
- Rilascio modulistica per denunce di nascita (Comune);
- Assistenza per avviare conciliazioni per controversie tra cittadini e imprese o tra imprese (Camera Arbitrale, Azienda Speciale della Camera di Commercio);
- Assistenza e consulenza al servizio on-line di visure camerali (Camera di Commercio);
- Assistenza e consulenza on- line di assicurazione per le casalinghe (Inail);
- Assistenza e consulenza on- line di orari trasporti (Azienda trasporti);
- Assistenza e consulenza al servizio on-line incontro domanda e offerta di lavoro (Centro per l'impiego).

Servizi erogati solo presso lo sportello attivato presso il Comune:

- Tessere oro per pensionati (Azienda trasporti);
- Certificati anagrafici nei giorni di chiusura dell'ufficio anagrafe.

La costruzione dello sportello non ha comportato aumenti di personale, in quanto ogni ente che ha attivato il servizio polifunzionale ha utilizzato personale già in carico alla struttura; sono stati previsti compensi aggiuntivi per il personale che vede in questa esperienza un'occasione di gratificazione personale.

Questo sistema dei servizi è sempre presidiato da un **Tavolo istituzionale di governo** a cui partecipano Comune, Inps e CCIAA; il compito di questo Tavolo è di trattare le scelte strategiche di policy.

E' stata attivata una rete fra il personale dei vari enti. Pur trattandosi di una rete che ha avuto una sua strutturazione formale, si tratta di una rete principalmente personale, dove la quotidianità degli scambi e dei confronti esula dai ruoli istituzionali inizialmente previsti come momento di integrazione.

Per l'aggiornamento delle informazioni il personale utilizza i siti internet degli enti.

Comunicare la rete

Per mettere a conoscenza la cittadinanza del progetto di sportello polifunzionale è stata effettuata una campagna iniziale di comunicazione, e sono state prodotti dei pieghevoli contenenti l'elenco dei servizi offerti nei diversi sportelli, con una postilla che segnala i servizi offerti solo dal Comune.

Tale modalità è stata valutata come "non ottimale" dallo stesso personale di sportello, che segnala che il lungo elenco di servizi può confondere l'utenza che tende a non prendere in considerazione la comunicazione e continua a rivolgersi agli sportelli abituali.

Servire l'utente

Amministrazioni insieme. Guida alla creazione e manutenzione di sportelli e servizi multiente

I casi di studio

Il percorso intrapreso dagli enti del territorio è stato guidato dalla volontà di dare avvio concreto al progetto nel minor tempo possibile. Il forte orientamento all'operatività, e l'impegno a non disperdere le energie in progetti vuoti di contenuti, ha portato a scegliere di creare gli sportelli, anche prescindendo dall'analisi dei bisogni effettivi dei cittadini e da un'analisi documentale.

Il grande sforzo impiegato nel progetto ha portato a realizzare un pacchetto di servizi caratterizzato da elementi di offerta molto apprezzati e da altri del tutto disertati dagli utenti.

In particolare è stato possibile rilevare che il gradimento è stato indirizzato soprattutto verso la presenza di più sportelli in grado di erogare servizi per i quali precedentemente erano necessarie lunghe code, pur trattandosi di servizi non ripetitivi, ovvero servizi che richiedono un accesso una tantum (per esempio il rilascio della tessera sanitaria).

Per altri servizi è stato possibile verificare che l'ampliamento della fascia oraria non ha prodotto effetti significativi sugli accessi, tanto che dopo una fase iniziale di sperimentazione di orari diversificati per aumentare la copertura oraria giornaliera, 3 sportelli su 4 hanno ripreso gli orari tradizionali. Altri servizi registrano poche unità di utenti l'anno.

Riprogettare la rete

Un percorso articolato e puntuale ed un sistema a rete che mantiene vitalità sono sicuramente elementi caratterizzanti di questa esperienza. Entriamo però nel merito degli aspetti fondamentali per la riprogettazione, sia in termini di elementi chiave vincenti sui quali poter impostare l'azione di sviluppo, sia evidenziando i punti di criticità sui quali inserire azioni di correzione.

Punti di forza

Si sono ridotte le code e le attese per alcuni servizi e questo è stato apprezzato anche dagli utenti.

Il progetto ha sviluppato delle relazioni positive e costruttive fra gli enti: la fase di formazione seminariale, centrata sulla reciproca rappresentazione delle funzioni e delle attività, costituisce un presupposto importantissimo anche per eventuali nuovi progetti di collaborazione. Il gruppo degli addetti agli sportelli multiente ha sviluppato le proprie prassi di comunicazione confronto e integrazione che sono supportate e strutturate all'interno dei tavoli istituzionali. La permanenza di un tavolo di tipo strategico assolve inoltre al compito di individuare con chiarezza i referenti e i responsabili del progetto nella sua complessità. Gli operatori hanno inoltre sviluppato conoscenze e competenze sul territorio che si ampliano nel tempo, e che consentono loro di svolgere un importante ruolo di orientamento dei cittadini.

Punti di debolezza

Il sistema è monitorato ed è completamente in grado di rilevare gli elementi di criticità. Manca a questo punto la fase di riprogettazione, necessaria per aumentare l'efficienza e l'efficacia dei servizi. Mantenere

in vita sistemi informativi funzionali all'erogazione di servizi poco richiesti, produce un costo che non è controbilanciato da un effettivo valore aggiunto. Inoltre l'addetto che deve confrontarsi con una pratica complessa, che non si gestisce da mesi, è molto più lento, rischia di fare errori, si confronta con un iter che, come un'automobile ferma da molto tempo, rischia di incepparsi ad ogni passaggio. Sarebbe utile una revisione del pacchetto di offerta, magari supportato da un'analisi dei bisogni effettivamente percepiti dai cittadini. Questi ultimi infatti hanno dimostrato che l'elemento discriminante nella scelta fra lo sportello polivalente e il front office dell'ente titolare, è costituito in primo luogo dalla minore o maggiore presenza di code e solo secondariamente dalla vicinanza geografica. Tale indicazione in un territorio che può contare su una rete già presente e su un Tavolo di coordinamento istituzionale, potrebbe suggerire di promuovere l'allargamento della rete e del numero degli sportelli, verificando la possibilità di moltiplicare sul territorio i punti di erogazione dei servizi con il più alto numero di accessi. Allo stesso tempo la selezione dei servizi offerti con una logica più chiaramente identificabile potrebbe far aumentare l'utenza e far salire, di conseguenza, l'apprezzamento da parte dei cittadini.