

Sportelli polifunzionali

A partire dal giugno 2006 sono stati attivati alcuni sportelli polifunzionali, presso via Adigetto, in sostituzione degli sportelli demografici, dove l'utente può trovare risposta a diverse richieste, sia natura prettamente demografica che riferite a servizi gestiti da altri settori del Comune medesimo piuttosto che da altri Enti. La novità è stata considerevole in quanto in un solo punto di contatto, in un solo spazio fisico, ad un solo sportello, il Comune è in grado di raccogliere e far fronte alle più usuali e consuete richieste amministrative del cittadino, anche non di propria competenza, finora disperse in varie sedi, non sempre di facile accesso.

Lo sportello polifunzionale Adigetto, può rilasciare moduli e documenti, ricevere dichiarazioni e pagamenti, orientare e informare puntualmente su servizi di primaria importanza (demografici, tributi, istruzione, traffico) e su servizi altrettanto rilevanti di enti esterni.

Lo sportello integrato semplifica, elimina passaggi burocratici superflui, unifica il contatto, facilita l'informazione, fa risparmiare tempo, code e spostamenti.

Al fine di avvicinare ulteriormente i servizi ai cittadini, si è dato avvio ad un processo di esportazione del modello di via Adigetto, sul territorio comunale, individuando quattro degli uffici periferici che, per ubicazione e densità urbanistica dell'area di riferimento, maggiormente rivestivano le caratteristiche per diventare poli di accentramento dell'erogazione di diversi servizi. Dal giugno 2009 sono operativi pertanto altri 4 sportelli polifunzionali, aventi le medesime caratteristiche dello sportello centrale. Attualmente sono in corso di allestimento ulteriori due sportelli del territorio che da demografici diventeranno polifunzionali.

La realizzazione di questo complesso servizio ha comportato l'attivazione di diverse attività:

- analisi dei servizi proponibili, degli spazi utilizzabili, della formazione del personale attuabile
- revisione dei processi di ogni servizio
- realizzazione delle schede informative di consultazione dei processi di ogni prodotto in collaborazione stretta con i settori da cui il prodotto ha origine
- definizioni di confronti periodici con gli enti esterni titolari di prodotti erogati per loro conto
- inserimento dei contenuti nel nuovo programma
- formazione iniziale e permanente sul personale
- definizione complessiva dell'organico e pianificazione quotidiana delle presenze agli sportelli, monitoraggio delle criticità, con proposte e/o iniziative di soluzione.
- formazione comune sul nuovo programma per l'erogazione dei vari prodotti, con acquisizione delle molteplici competenze, parte in aula in sedute plenarie, parte in affiancamento ad operatori già addestrati su specifici prodotti.