

Lo Sportello Unico Servizi del Comune di Mantova

Un progetto di integrazione

Referenti: Paola Dugoni (Responsabile Sportello Unico Servizi), Ing. Vittorio Picinelli (Dirigente del SUIC)

<u>Come è nato il progetto</u>	1
<u>Descrizione del progetto</u>	1
<u>Il piano di formazione del personale</u>	2
<u>Il piano di comunicazione</u>	2
<u>Punti di forza e criticità</u>	2

Come è nato il progetto

Il progetto è nato con l'obiettivo di creare un unico front-office in grado di erogare servizi di sportello prima distribuiti su due uffici - SUIC (Sportello Unico per le Imprese ed i Cittadini) e ASCI (Agenzia Servizi al Cittadino - l'Ufficio per le relazioni con il pubblico del comune di Mantova), al fine di dare vita ad un interlocutore unico in grado di fornire servizi integrati di sportello sia a cittadini che ad imprese. Questo progetto è, tra le altre cose, la risposta ad un bisogno dell'utenza rilevata dal Comune di Mantova nell'ultima indagine di customer satisfaction realizzata alla fine del 2001, sui servizi dell'ASCI dove, tra una lista di otto possibili iniziative che il Comune avrebbe potuto attivare per migliorare il servizio offerto, i cittadini hanno privilegiato il seguente aspetto: avere un unico punto di contatto tra cittadino e comune per qualunque necessità.

Descrizione del progetto

Il progetto, realizzato il 15 dicembre 2003, prevede il posizionamento di 7 postazioni polivalenti (più due di call-center) in uno spazio di accoglienza del tipo "open-space" privo barriere fisiche tra operatore e cittadino. L'accesso alla struttura può avvenire personalmente oppure per via telematica e telefonica. Lo sportello, per le materie relative a edilizia, attività produttive, commercio, lavori stradali, viabilità, servizi demografici, ambiente e sicurezza, fornisce servizi di front office quali:

- ritiro e protocollazione di istanze
- predisposizione e rilascio atti che non richiedono istruttorie approfondite
- informazioni di primo livello
- gestione appuntamenti per informazioni di secondo livello
- rilascio modulistica.

Inoltre, svolge l'attività istituzionale prevista per gli URP, ossia:

- informa il cittadino circa tutti i servizi erogati dal comune
- gestisce il diritto di accesso agli atti ed ai procedimenti
- assiste il cittadino nella predisposizione di istanze rivolte alla pubblica amministrazione
- riceve e gestisce segnalazioni e reclami.

Lo sportello svolge poi tutta una serie di attività interna e di back office, quali:

- gestione posta elettronica
- ricerca documentale e archiviazione informazioni
- attività di comunicazione esterna
- attività di comunicazione interna
- monitoraggio della customer satisfaction
- promozione di servizi on-line (progetto P.E.O.P.L.E.)
- coordinamento progetto "Carta d'identità elettronica"
- partecipazione al coordinamento della comunicazione telematica relativa alla rete civica
- partecipazione al progetto telematico "Portale dei Cittadini"

Il progetto ha portato anche a cambiamenti interni all'organizzazione del Comune, sia a livello di struttura che di risorse umane. Per gestire e favorire questi cambiamenti sono stati strutturati un piano di formazione e un piano di comunicazione interno.

Il piano di formazione del personale

Il Comune ha scelto, in linea con la Direttiva dell'11/10/94, di impiegare nello sportello personale qualificato, formato ad hoc per gestire il contatto diretto con il pubblico o per via telematica. A questo proposito il piano di formazione ha previsto tre fasi:

1. acquisizione della consapevolezza del ruolo (conoscenza della normativa che ha portato al cambiamento, conoscenza delle strutture del cambiamento, acquisizione delle tecniche di comunicazione e comunicazione interpersonale)
2. acquisizione di conoscenze teorico-pratico sui servizi (conoscenza delle procedure informatiche, dei procedimenti e delle attività di sportello)
3. affiancamento realizzato direttamente "sul campo".

Il piano di comunicazione

Il piano di comunicazione ha previsto un'azione verso l'interno e una verso l'esterno. La comunicazione interna è stata rivolta a due diversi target di riferimento:

- da una parte, il personale coinvolto nella riorganizzazione, con cui sono state realizzati incontri, interviste e formazione ad hoc
- dall'altra, l'intero personale del Comune, coinvolto in incontri informativi, informato attraverso una newsletter speciale e intervistato attraverso un sondaggio realizzato tramite posta elettronica.

Per quanto riguarda invece la comunicazione esterna i canali scelti sono stati molteplici e differenti tra loro, proprio per cercare di raggiungere tutta la cittadinanza:

- pubblicità, sia multicanale che personalizzata (depliant e pieghevoli informativi, manifesti e locandine, quotidiani, radio e tv locali, internet)
- attività di marketing, volta a promuovere il servizio non solo in ambito locale ma anche nazionale, attraverso la partecipazione ai maggiori eventi istituzionali di settore (Forum P.A., COM.PA, Presidenza del Consiglio dei Ministri e Dipartimento della Funzione Pubblica, Cittadinanzattiva)
- attività di Pubbliche Relazioni diversificate a seconda delle varie tipologie dei fruitori dei servizi erogati dallo sportello e mediante il coinvolgimento degli altri enti per diffondere la conoscenza del servizio.

Parallelamente a tutto questo è poi stato scelto il nome, il logo e uno slogan promozionale e creata una segnaletica esterna ed interna alle strutture comunali.

Punti di forza e criticità

I punti di forza individuati nel progetto sono i seguenti:

- integrazione delle risorse
- trasversalità e coinvolgimento di più servizi
- esistenza di esperienze già maturate
- professionalità delle risorse umane nelle relazioni con il pubblico
- analisi dell'utenza.

I punti di criticità iniziali a cui si è cercato di trovare soluzioni sono i seguenti:

- rispetto alle risorse umane, si è cercato di qualificare il personale attraverso una formazione ad hoc e parallelamente di identificare i profili professionali più idonei
- rispetto alle risorse tecnologiche, si sono create postazioni PC all'avanguardia e si è cercato di migliorare gli applicativi utilizzati

- rispetto all'organizzazione, si è cercato di semplificare i procedimenti e di attuare una riorganizzazione interna dei servizi coinvolti (SUIC, Demografici, ASCI, Vigilanza, Progetto Comunicazione)
- rispetto alle norme, si sono rivisti regolamenti poco chiari e si sono predisposte circolari e manuali ad hoc
- rispetto alla logistica, si è studiato uno spazio ad hoc, organizzato in maniera il più possibile confacente alla mission dello sportello