

# Un sistema territoriale di sportelli polifunzionali per il Comune di Verona

Intervista a Elena Crestan

Coordinamento Relazioni con i Cittadini

Polifunzionalità vs specializzazione; territorializzazione vs accentramento; mono ente vs reti interistituzionali. La direzione dello sviluppo delle relazioni con il pubblico sta prendendo strade differenti rispetto alle scelte fatte fino a qualche anno fa. Le ragioni sono varie: la razionalizzazione dei costi, il tentativo di essere sempre più vicini ai cittadini, la necessità di ridurre i tempi di attesa delle risposte, ... . A Verona il Comune ha optato per la creazione di **sportelli polifunzionali**, diffusi sul territorio e ha definito **flussi informativi** che collegano diversi attori istituzionali del territorio. Inoltre sono state previste **forme di collaborazione** tra amministrazioni (come Inps, per esempio) per la creazione di **servizi erogati** presso gli sportelli polifunzionali.

Le scelte organizzative del Comune di Verona, presentate nel corso del Quarto Tavolo di lavoro di Urp degli Urp, sono sicuramente da approfondire. A questo fine abbiamo chiesto a Elena Crestan, coordinatore delle Relazioni con i Cittadini di rispondere ad alcune delle nostre curiosità.

Ecco cosa ci ha raccontato la dottoressa Crestan.

## 1. Come nasce l'idea di avere sportelli di relazione con il pubblico polifunzionali?

L'idea di sviluppare un servizio polifunzionale è riconducibile alla ricerca di un **nuovo rapporto con il cittadino**: facilitare l'accesso alle proprie strutture e ampliare l'offerta dei propri servizi vuole essere segnale concreto di evoluzione e cambiamento della pubblica amministrazione. **L'unificazione dei servizi di front office è stata progettata a partire dal secondo semestre 2003** e la realizzazione del progetto è stata inserita anche tra gli Obiettivi strategici dell'amministrazione degli anni successivi. Per fare qualche esempio degli obiettivi in questione può essere utile citare ad esempio:

- sviluppare e migliorare l'attività istituzionale, **migliorando l'immagine e la comunicazione** rispetto ai cittadini, specie per i servizi innovativi dell'Amministrazione;
- sviluppare una **maggior attenzione ai bisogni quotidiani** dei cittadini e garantire la possibilità di una **maggior partecipazione** alla vita dell'Amministrazione;
- migliorare la **capacità di dare risposte precise e complete in tempi brevi** ai cittadini e **aumentare i servizi** potenziando i mezzi di fruizione informatica;
- per finire, uno degli obiettivi 2010 riguarda proprio **efficienza e trasparenza**: "incrementare le iniziative finalizzate a favorire l'accesso dei cittadini ai servizi amministrativi, migliorando la capacità di dare risposte precise e complete in tempi brevi".

**La polifunzionalità progettata per questi sportelli nasce anche dal desiderio di evitare al cittadino il disagio di doversi rivolgere a più uffici per espletare le pratiche più frequenti, talvolta assimilabili tra di loro**: si pensi ad esempio al caso di un cambio di residenza, in cui un cittadino presso lo sportello polifunzionale può contestualmente espletare la pratica anagrafica, assolvere alla comunicazione sulla tassa dei rifiuti di competenza di un altro ente e richiedere l'invio dell'etichetta di modifica dell'indirizzo sulla patente di guida. Prima avrebbe dovuto avere molto più tempo per raggiungere tre uffici in tre sedi diverse, di tre enti diversi (Comune, AMIA e PRA).

Dopo la **ristrutturazione globale della sede centrale** e la **riprofessionalizzazione del personale**, il primo giugno 2006 è stato inaugurato lo Sportello Polifunzionale Adigetto. Dopo tre anni si sono

aggiunti altri quattro sportelli, il mese scorso si è aggiunto il quinto, e si sta lavorando alla ristrutturazione di altri uffici demografici periferici per la stessa trasformazione. Il primo sportello è nato in centro città, gli altri cinque sono nei quartieri periferici, dislocati in modo abbastanza omogeneo. **Il progetto finale prevede la copertura di ogni Circoscrizione.**

## 2. Di cosa si occupano gli sportelli polifunzionali?

Gli sportelli polifunzionali:

- erogano prodotti e servizi **demografici** (di anagrafe, stato civile, elettorali);
- rilasciano l'attestazione di **idoneità alloggiativa**;
- erogano prodotti e servizi di altri centri di responsabilità del Comune, come ad esempio l'Istruzione per il **pagamento di alcuni servizi scolastici**, i **Tributi** per le informazioni sull'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI);
- **prodotti e servizi di altri Enti**, come l'Azienda Mobilità e Trasporti (AMT) per permessi per la sosta, l'Azienda Multiservizi di Igiene Ambientale (AMIA) per la Tariffa di Igiene Ambientale e per la Tassa Rifiuti, la Questura per passaporti, licenza di porto di fucile uso caccia e uso sport di tiro a volo, l'INPS per le informazioni "Punto Cliente".

## 3. Ci sono differenze tra le funzioni dei diversi sportelli sul territorio?

A parte i servizi Punto cliente INPS e il rilascio dell'attestazione di idoneità alloggiativa, erogati solo presso lo Sportello Adigetto, ci sono altre piccole differenze nei prodotti/servizi erogati da tutti gli altri sportelli: la licenza di porto di fucile uso caccia e uso sport di tiro a volo è disponibile in centro e presso lo Sportello di San Michele; i prodotti ICI sono disponibili in cinque polifunzionali su sei; i permessi per la sosta vengono rilasciati contestualmente al piano della sosta per la zona, quindi alcuni rilasciano il permesso per la cosiddetta zona Rossa, altri per la zona Fiera, uno sportello non li rilascia perché la zona non è vincolata in tal senso.

## 4. Come si coordinano i flussi informativi?

In linea di massima ce ne sono di tre tipi, dal punto di vista dei diversi soggetti di cui parliamo:

- Flusso informativo tra la **responsabile di servizio e il personale**: si attua con una cartella condivisa sul disco di rete del settore, in cui la responsabile deposita i documenti e la modulistica sempre aggiornati, informando via mail il personale ad ogni novità; inoltre la responsabile incontra il personale in riunioni formative periodiche a cadenza ravvicinata e con aggiornamenti in orario di servizio per ogni nuovo prodotto da erogare;
- Flusso informativo tra il **Comune di Verona e gli enti esterni**: la dirigente e la responsabile del servizio tengono i contatti con gli enti esterni, elaborano le convenzioni e la prima approfondita analisi dei processi dei prodotti;
- Flusso informativo tra il **Comune di Verona e gli utenti esterni**: l'utenza è informata con le pagine web aggiornate sul Portale del Comune di Verona, con link dall'home page; inoltre alcuni prodotti sono supportati da apposite brochure informative (di quattro facciate in formato A5) disponibili presso tutti gli sportelli.

## 5. Ci può spiegare meglio come avviene l'integrazione con altri enti?

La collaborazione con gli altri enti è molto importante per la corretta erogazione dei prodotti/servizi. **Alcuni sono formalmente legati da convenzione** tra le parti, in cui sono chiari i reciproci compiti e

responsabilità, con la definizione di procedure condivise. Altri prodotti/servizi sono supportati dal rapporto diretto tra i funzionari responsabili dei due enti collaboranti.

#### **6. In particolare rispetto alla collaborazione con la Questura, che tipo di attività svolgono gli sportelli polifunzionali?**

Rispetto al passaporto le attività sono relative al rilascio della modulistica ed informazioni primarie sulla compilazione, alla richiesta del passaporto, al ritiro del documento dopo l'emissione da parte della Questura, relativamente a: passaporto nuovo o rilascio nuovo libretto; rinnovo passaporto; visti sui certificati di nascita con fotografia per espatrio minori di 15 anni.

Per quanto riguarda invece la Licenza di porto fucile uso caccia e uso sport tiro a volo, lo sportello fornisce il rilascio della modulistica e delle informazioni primarie sulla compilazione; riceve la richiesta per l'ottenimento del documento; consegna il documento ai cittadini dopo l'emissione da parte della Questura. Tutto questo riguarda: Porto di fucile uso caccia (rilascio e rinnovo); Porto di fucile uso sport tiro a volo (rilascio e rinnovo); Nulla osta per armi da sparo; Nulla osta per armi bianche; Carta Europea d'arma da fuoco (rilascio ed estensione); Inserimento e cancellazione armi carta europea.

Ovviamente la competenza sul rilascio di tutti i documenti descritti rimane in capo alla Questura.

Il rapporto tra i due enti è regolato da **due diverse convenzioni**. La prima è annuale e si rinnova tacitamente: riporta le modalità di erogazione del servizio passaporto, la ripartizione delle spese, la formazione del personale e norma anche la tutela della privacy. La seconda è invece triennale e riporta tutte le voci analogamente alla prima.

#### **7. Quali sono le necessità che hanno portato il Comune a collaborare in modo sistematico con la Questura?**

Sostanzialmente **le frequenti richieste dei cittadini relativamente al passaporto** (visto di frequente come "documento" e associato dal cittadino alla carta di identità, quindi di difficile comprensione per il cittadino la diversa competenza ...) hanno orientato la scelta in maniera decisiva, oltre al fatto di voler dare al cittadino un servizio richiesto con grande frequenza in un luogo a lui più conosciuto e vicino della Questura.

L'apertura più recente all'altro prodotto, cioè la Licenza di porto fucile per sport, caccia, ecc. deriva dalla buona riuscita della collaborazione rispetto ai passaporti e dall'adesione al progetto del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione "**RETI AMICHE**", che intende facilitare l'accesso dei cittadini alla Pubblica Amministrazione e ridurre i tempi di attesa, portando i servizi più vicino al cittadino, moltiplicando i punti di accesso anche grazie alla collaborazione tra enti che dispongono di reti di contatto continuo e quotidiano con gli utenti.

#### **8. Esistono altre collaborazioni di questo tipo?**

Esistono **altre tre convenzioni esterne**: con l'**INPS**, per il "Punto Cliente" e con le due aziende partecipate del Comune: **AMT** e **AMIA**.

Il Punto Cliente si trova presso gli sportelli polifunzionali e offre una serie di informazioni e di visure. L'accordo con AMT, invece, prevede l'erogazione dei permessi per la sosta e l'accordo con AMIA riguarda la Tia e la Tarsu.

Con il **Pubblico Registro Automobilistico**, invece, non esiste invece una formale convenzione, ma sono frequenti i rapporti per le comunicazioni relative ai cambi di residenza da trascrivere sulla patente di guida.

Vorrei infine aggiungere anche un servizio che non è erogato direttamente dagli sportelli, ma che li riguarda e ne supporta gli aspetti informativi, regolato da convenzione con l'ENS (Ente Nazionale Sordi): il **servizio di videocomunicazione sociale e interpretariato**, che impegna un operatore tutte le mattine a dare un servizio di supporto in videoconferenza, oppure allo sportello, per le persone sorde o affette da problemi di sordità legati all'età.