



COMUNE DI CREMA

AREA SERVIZI AL CITTADINO

Segreteria Generale

SEDE

OGGETTO: Proposta possibile progetto incentivante la produttività

AREA SERVIZI AL CITTADINO

RIPROGETTAZIONE DELL'UFFICIO SPORTELLLO AL CITTADINO

Presupposti amministrativi

All'interno delle "Linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato" (approvate con delibera di C.C. n. 2012/00053 del 28/06/2012) si specifica, rispetto al tema dell'organizzazione comunale, che risultano prioritarie:

"1. una profonda riorganizzazione della "macchina comunale" con percorso da definire entro i primi mesi del mandato, da accompagnare a processi di valorizzazione delle competenze e di formazione del personale (...)

3. la comunicazione e il rendiconto ai cittadini come modalità costante e fondamentale di governo in base ai principi di trasparenza e metodi di coinvolgimento della cittadinanza nel processo decisionale durante l'attività (bilancio partecipato) e nel processo di rendicontazione al termine (bilancio sociale)"

La Giunta Comunale con delibera n. del 2 dicembre 2013 ha specificamente deliberato la costituzione di un'unità di lavoro per la progettazione di un sistema organizzativo di front desk e di contatto multifunzione nell'ambito della comunicazione e dell'accesso dei cittadini per la "riprogettazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" (URP) come servizio di accoglienza e orientamento al cittadino da inserirsi nel più ampio sistema organizzativo dei servizi al cittadino. La delibera definisce inoltre che:

-nell'ambito delle recenti introduzioni normative ricopre prioritaria importanza l'aspetto legato alla trasparenza dell'attività della Pubblica Amministrazione, aspetto che porta con sé molteplici riflessi legati al fondamentale principio del buon andamento della Pubblica Amministrazione;

-attraverso l'attuazione della trasparenza si persegue anche l'obiettivo di estendere la conoscenza della Amministrazione permettendo quindi al pubblico sia l'attività partecipativa che quella di controllo dell'Amministrazione stessa;

-una parte sostanziale della trasparenza si realizza, per esplicita previsione normativa (D.Lgs 33/2013) attraverso la pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'Ente;

-il sistema della trasparenza può essere un tramite idoneo a stimolare l'attività partecipativa ma non può essere elevato a unico elemento funzionale a tutto quel complesso sistema di attività facenti capo alla relazione con l'utenza. In altre parole, l'esposizione delle informazioni può, da sola, non essere sufficiente a soddisfare le esigenze della cittadinanza che si possono tradurre e concretizzare in eventuali "interlocuzioni" con l'Amministrazione stessa;

-l'apporto innovativo fornito dalla "recente" tecnologia con la quasi capillare diffusione degli strumenti informatici, sebbene costituisca un valido e attraente aspetto nel quale occorre ancora investire, non esaurisce tuttavia la soddisfazione di tutte le tipologie di utenza che, un Ente a servizio della comunità, deve necessariamente poter intercettare (si pensi ad esempio alle fasce "deboli" rispetto alla alfabetizzazione informatica quali gli anziani ecc...);
-occorre quindi prevedere lo sviluppo e l'affinamento di servizi idonei a soddisfare l'esigenza di completamento dell'offerta che, inserendosi all'interno di fattispecie istituzionalizzate, sia in grado di intercettare e raccogliere le esigenze dell'utenza e, più in generale, dell'intera cittadinanza.

Presupposti organizzativi

In tale visione l'URP si configura come un vero "servizio di accesso polifunzionale" o "sportello polifunzionale" ossia una struttura in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici diversi.

La polifunzionalità può essere intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi.

Allo sportello polifunzionale vengono assegnate le competenze integrate con altri uffici interni all'ente, configurandosi come punto di accesso privilegiato all'Amministrazione, dove il cittadino non solo può trovare informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità.

Preliminare alla progettazione di uno sportello polifunzionale, dopo aver preso atto della relazione della responsabile URP in merito, è l'analisi delle opportunità della gestione integrata e la valutazione di quali servizi sia utile gestire in modo integrato attraverso uno sportello polifunzionale oltre alle eventuali nuove funzioni che è possibile prevedere, in base alle necessità organizzative del Comune e ai bisogni espressi dall'utenza.

E' quindi utile in fase di progettazione individuare i procedimenti amministrativi condivisibili tra i diverse uffici, cioè i procedimenti che si articolano in varie fasi o sottoprocedimenti, ciascuno di competenza di uffici diversi, ma collegati fra di loro.

La riprogettazione dell'URP in tale direzione dovrebbe costituire, quindi, anche un'occasione preziosa per individuare e realizzare una riduzione e una semplificazione degli adempimenti richiesti ai cittadini ed un'opportunità di rivedere l'architettura delle procedure interne all'ente per verificare la possibilità di una reingegnerizzazione a favore dell'efficienza del procedimento amministrativo.

Infatti riorganizzare il servizio di contatto con l'utenza, verso una logica integrata, non comporta soltanto una riprogettazione a livello di front office, ma al contrario richiede un cambiamento soprattutto per quanto riguarda il piano del back office.

Ogni ufficio e servizio coinvolto nello sviluppo dello sportello polifunzionale ha il compito di provvedere ad istituire e a strutturare le proprie informazioni, pratiche e procedure in modo da renderle accessibili e disponibili agli altri uffici o servizi e da mantenere aggiornati e corretti i contenuti di propria competenza.

E' necessario prevedere un coordinamento tra le attività dei singoli uffici, che garantisca da un lato l'effettivo flusso informativo, e dall'altro una standardizzazione e una classificazione omogenea delle informazioni.

La creazione di strumenti condivisi di archiviazione e gestione delle informazioni è il passo fondamentale nella progettazione e realizzazione di uno sportello polifunzionale. La diffusione di nuovi strumenti e dalle comunicazione telematica rende più facile e veloce la creazione di banche dati comuni, lo scambio di informazioni, il contatto tra uffici diversi.

Attraverso alcuni strumenti, come la rete intranet, il portale, mailing list, forum o instant messaging, infatti, il personale di uffici diversi, anche lontani fisicamente, può essere sempre interconnesso.

Obiettivi

L'obiettivo di carattere generale è quello di riprogettare l'URP nella direzione di uno sportello polifunzionale. La realizzazione del progetto presuppone in sintesi:

- l'individuazione di informazioni e procedimenti amministrativi condivisibili
- la riorganizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti individuati
- l'implementazione della comunicazione interna e dei relativi strumenti
- il coordinamento per la standardizzazione dei contenuti e delle informazioni
- la creazione di una rete informatica che consenta la condivisione delle banche dati e lo scambio di documenti e informazioni
- l'organizzazione di interventi formativi per il personale interno, ed in particolare per il personale destinato allo sportello
- la diffusione di un cambiamento culturale all'interno dell'ente stesso

Obiettivi specifici

1. garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (Legge 07/08/90 n. 241 e successive modifiche e integrazioni);
2. garantire l'attuazione delle previsioni di legge riguardo alla trasparenza anche attraverso il sito internet comunale (D.Lgs 33/2013)
3. agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative, amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione;
4. promuovere la comunicazione istituzionale dell'ente con ogni forma e strumento;
5. promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di rendiconto dei servizi offerti (accountability) e di verifica della qualità dei servizi e del gradimento (customer satisfaction);
6. favorire la comunicazione interna all'Ente tra settori ed uffici;
7. promuovere la comunicazione interistituzionale tra i diversi enti e con le altre amministrazioni.

All'interno di tali obiettivi andranno altresì definiti:

- ruoli e funzioni;
- soluzioni organizzative e logistiche;
- processi di lavoro, procedure e strumenti operativi.

Soggetti coinvolti

Per la realizzazione di detto progetto, oltre al coordinatore già indicato in delibera, dott. Vittorio Vantadori, vengono individuate le risorse umane di seguito indicate:

N.	Nominativo	Ruolo nell'ente
1	-----	Ufficio URP/Protocollo
2	-----	Responsabile Servizi Demografici
3	-----	Sistemi Informativi
4	-----	Responsabile Servizio Manutenzioni
5	-----	Operatore Ufficio Staff Sindaco
6	-----	Funzionario socio Educativi, Politiche Giovanili, Pari Opportunità

A supporto delle attività dell'unità di progetto, vengono individuate ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività progettuale, pur non entrando a far parte dell'unità di progetto, in quanto soggetti referenti di altri uffici/servizi a forte rilevanza sull'utenza e/o impegnati in attività finalizzata al coinvolgimento e alla partecipazione della cittadinanza.

In particolare si ipotizza di coinvolgere le persone di seguito indicate:

N.	Nominativo	Ruolo nell'ente
1	-----	Referente Ufficio Scuola
2	-----	Referente Turismo e Attività Culturali
3	-----	Referente Servizio Edilizia Privata
4	-----	Referente Servizio Sport
5	-----	Referente Centro Risorse Donna
6	-----	Referente Ufficio Tributi
7	-----	Referente Orientamento giovani

Il criterio di riferimento per il coinvolgimento dei soggetti sopraindicati si fonda su una forte volontà di valorizzare le competenze e le specifiche professionalità connesse ai diversi ruoli dagli stessi ricoperti all'interno dell'organizzazione, stante la particolare natura intersettoriale del progetto

RISULTATI ATTESI

Risultato atteso	Indicatori di risultato
1) Revisione delle attuali modalità di lavoro dell'URP e degli altri sportelli al pubblico (inclusi strumenti in uso)	Entro dicembre 2013: -incontri con diversi responsabili di servizi al pubblico -strutturazione di una sintesi
2) Analisi relazione di sviluppo elaborata della responsabile URP	Entro dicembre 2013:
3) Revisione strumenti operativi: - verifica spazi e luoghi URP - analisi fabbisogno di risorse umane e strumentali - modalità di accoglienza e procedure (ricezione segnalazioni, erogazioni servizi, integrazione con altri uffici comunali, ecc.) -	Entro metà gennaio 2013: elaborazione proposta operativa; trasmissione alla Giunta Comunale per approvazione
4) implementazione novità: eventuali modifiche spazi	Entro gennaio 2013: elaborazione proposta

implementazione nuovi strumenti e modalità	condivisa da trasmettere alla Giunta
5) formazione personale assegnato	Da gennaio 2013: elaborazione piano di formazione da inserire nel piano annuale di formazione dell'Ente

Si ringrazia dell'attenzione e si conferma piena disponibilità per eventuali ulteriori precisazioni.

IL DIRETTORE DI AREA
dott. Angelo Stanghellini

www.AlboPretorionline.it 06/12/13