

Risposta dell'Assessore Bettoni alla interrogazione Carbini su " Funzionamento Servizio Front-Office"

Concordo con tutti i "Premesso" della interrogazione del Consigliere Carbini al quale però ricordo che ne ha dimenticato uno , cioè quello che l'impegno di cui si parla, assunto nel 2009, era stato anche dallo stesso consigliere sottoscritto. "..Questo miglioramento della comunicazione, della capacità di controllo dell'ente e di ausilio per i cittadini sarà perseguito attraverso un potenziamento dell'Urp per il quale dovrà essere costruito un progetto di riorganizzazione ad hoc, dando allo stesso la funzione di vero proprio front office ed unico interlocutore con la cittadinanza non solo per i servizi di esclusiva competenza comunale ."Concordo anche sul primo "Visto" della interrogazione ma non su quelli successivi che sono inesatti o parziali.

Quanto alle giornate di chiusura, la qual cosa era di tutta evidenza, ricordo che quella scelta era stata fatta ampiamente in anticipo con delibera 27.3.2012 e ampiamente pubblicizzata,. E' altrettanto di tutta evidenza che nei giorni delle festività natalizie, essendo state in scadenza le domande di agevolazione di imposta o altro, c'è stata molta affluenza e, quindi, più coda anche per l'inserimento differito di dati catastali nelle domande richiesto dai professionisti. In merito ai giorni segnalati si fa presente che:

il giorno 27 dicembre, giovedì, erano in servizio allo sportello 4 operatori e non 2, come riportato nell'interrogazione; si sono presentati allo sportello 152 utenti al mattino e 66 al pomeriggio registrando un incremento pari a circa il doppio della media mensile.

il giorno 28 dicembre, venerdì, erano in servizio allo sportello 2 operatori ed il numero di utenti è stato: al mattino in linea con la media mensile (85 contro 82 del mese), mentre al pomeriggio si è registrato un notevole incremento, sempre rispetto al dato mensile.

in data 28 il Punto Amico ha continuato le operazioni di front office fino alle 13.45.

E' doveroso sottolineare che il giorno 29 dicembre si è registrato un'affluenza notevolmente al di sotto delle medie dei mesi precedenti e del mese in corso.

In riferimento all'episodio indicato e riportato fra virgolette nel corpo dell'interrogazione in oggetto, dopo aver effettuato indagine interna, si ritiene corretto e doveroso segnalare quanto riscontrato con gli operatori ovvero che un utente si è presentato al punto amico alle 13 per una pratica di residenza, l'operatore di sportello, avendo riconosciuto la persona, con l'intento di evitargli l'attesa e soprattutto ricordando allo stesso che la pratica di cambio residenza avrebbe necessitato circa mezza ora, lo ha invitato a ritornare sottolineando che forse che al pomeriggio o il mattino dopo avrebbe potuto sbrigare il tutto in maniera più celere

mi consenta però di utilizzare la sua interrogazione per fare il punto su uno degli aspetti qualificanti del nostro programma elettorale

ancora non è stato inaugurato il nuovo front-office, denominato Punto Amico, in quanto ad oggi è ancora in essere la vecchia logistica, componente importante del progetto, e volta ad influire sulla modalità di erogazione dei servizi; la logistica è infatti un elemento fondamentale; il nuovo punto amico sarà inaugurato il 24 Giugno prossimo

. dal 12 marzo 2012 ha esteso l'orario di apertura al pubblico coprendo tutti i giorni della settimana, eccetto il sabato pomeriggio e la domenica, ritenendo, in tal modo, di ampliare i servizi alla cittadinanza;

viste le forti restrizioni finanziarie a cui l'Ente è assoggettato dalle recenti indicazioni normative, si è optato per il "riuso delle risorse umane" e la loro nuova professionalizzazione, degli operatori di front in materia di comunicazione e degli operatori di back verso l'approfondimento delle proprie competenze;

si tratta di una sfida culturale perché richiede un cambiamento rispetto al metodo tradizionale settoriale di organizzazione del lavoro, finalizzato alla creazione di un sistema che prescindere dalle persone e dai personalismi;

attualmente il Front Office è composto dal Centralino (1 persona), servizio accoglienza (2 persone), servizio sportello (6 persone), dipende direttamente dal Dirigente dell'area III supporto;

Mi permetta di ringraziare gli operatori che hanno accettato questa sfida e mettendosi in discussione hanno intrapreso un personale investimento personale che permette oggi all'amministrazione di offrire un servizio meno frastagliato e confuso che nel passato.

Molteplici sono le attività attualmente gestite dal Punto Amico (sportello ed accoglienza), di cui alcune di nuova implementazione come le segnalazioni ed i reclami o la gestione dei permessi con modalità informatica, la cui gestione ha assorbito molte energie, in termini di tempo e di risorse umane;

deve essere perfezionata l'attività relativa alla comunicazione, principalmente interna.

Detto ciò, al fine di inquadrare il lavoro svolto, si riportano, di seguito, alcuni dati volti a riassumere l'attività complessiva, nel periodo maggio-dicembre 2012 (solo da maggio abbiamo iniziato a contabilizzare le presenze degli utenti), in termini di affluenza fisica al Punto Amico Sportello (presidiato da 6 operatori), escluso le telefonate e le e-mail ed escluso l'attività svolta dall'accoglienza (2 operatori con apertura su 5 giorni settimanali, dalle 8.30 alle 18.30) di cui al momento non abbiamo modo di verificare l'affluenza:

	n° utenti	di cui al mattino	di cui al pomeriggio	pomeriggio su mattino
maggio	3.293	2.452	841	34,3%
giugno	2.833	2.189	644	29,4%
luglio	3.216	2.941	275	9,4%
agosto	2.106	2.044	62	3,0%
settembre	2.492	2.009	483	24,0%
ottobre	2.699	2.186	513	23,5%
novembre	2.152	1.677	475	28,3%
dicembre	2.142	1.645	497	30,2%
totale	20.933	17.143	3.790	22,1%

Se si considera la media ponderata, cioè il fatto che per 9 settimane è stato prevalente l'orario del mattino rispetto al pomeriggio e che le mattine sono 6 contro 5 pomeriggi possiamo affermare che tra il 25 al 30% dei cittadini usufruisce dei servizi pomeridiani.

In riferimento alla tipologia e quantità di attività erogate dallo sportello Punto Amico si riportano di seguito, escludendo la protocollazione e le telefonate, le principali attività gestite nel 2012, di cui alcune distinte per mese:

960 pratiche/anno di cessione fabbricato e ospitalità cittadino extracomunitario, gestite in precedenza dalla Polizia Municipale, con durata media di circa 20 minuti a pratica;

587 denunce Tarsu/anno (iscrizione, cancellazioni e variazioni), con durata media di circa 10/15 minuti a pratica;

5.536 attività anagrafiche/anno che comprendono carte identità, autentiche copie e firme, certificati, con durata media di circa 10/15 minuti

455 pratiche anagrafiche iscrizioni APR/anno con una media di circa 35 minuti a pratica

370 pratiche anagrafiche cambi via/anno con una media di circa 20 minuti a pratica

Alcune attività per mese

	Consegna allegato E contributo affitto	Prescriz. Scuolabus	Agev. Enel/gas	Isee	Iscr.nid o	Dom. contributo affitto	Dom. mensa	Ass. nucleo fam.	Pacchetto scuola	Imu	Zil	Totale	
			rinnovi	domande									
gennaio	147		10	16				26				199	
febbraio		190	34	15								239	
marzo			112	38								150	
aprile			47	44								91	
maggio			32	40	53							125	
giugno			13	13	66	116					2.141	2.349	
luglio			22	26	45		147	439	8			687	
agosto			9	13				288				310	
settembre			12	26				148				186	
ottobre			6	23				15				44	
novembre			4	11					464			479	
dicembre	147		14	4		4				661		830	
Totale	294	190	315	269	164	120	147	890	34	464	661	2.141	5.689

Essendo il servizio deputato a “gestire” il rapporto con l’utenza, gli operatori del Front Office svolgono anche attività collaterali a supporto, come ad esempio la verifica dei nominativi a cui gli operatori del Concessionario CSA consegnano i sacchi per la raccolta differenziata dei rifiuti, oppure estrazioni ISEE (sia DSU che attestazioni) eventuali segnalazioni per verifiche di back (anagrafiche, tributi), supporto per altre attività come nel caso dell’istruttoria passi carrabili.