



# COMUNE DI SONA

PROVINCIA DI VERONA  
REGIONE VENETO



## SETTORE AMMINISTRATIVO -

**PROGETTO: SERVIZIO INFORMAZIONE AL PUBBLICO – ATTIVAZIONE URP**

**BISOGNO:**

Rispondere alle richieste dei cittadini e degli utenti volte a conoscere tempestivamente le informazioni di base relative ai servizi erogati dal Comune ed agli atti dei procedimenti, gestire l'accesso del pubblico agli uffici, facilitare l'accesso alle informazioni ed ai documenti amministrativi, agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti di partecipazione al procedimento.

**OBIETTIVO:**

Attivare, a parità di personale assegnato al Settore, l'Ufficio relazioni con il pubblico gestito attraverso l'apertura, per 28 ore settimanali a regime, di uno sportello informazioni di primo contatto con il pubblico, posto nell'atrio della sede principale del Municipio, in grado di gestire l'accesso degli utenti agli uffici nel rispetto dei diversi orari di apertura al pubblico, di facilitare l'utente individuando l'ufficio competente per ogni specifico procedimento, e di fornire la modulistica disponibile per i principali procedimenti. Fornire le informazioni sugli atti e per l'esercizio dei diritti di partecipazione relativi ai procedimenti creando collegamenti operativi fra il dipendente che effettua il servizio allo sportello ed un referente per ogni servizio. Raccogliere le segnalazioni e le proposte dei cittadini per il miglioramento dei servizi da sottoporre alla valutazione dei Responsabili competenti, della Direzione generale e dell'Amministrazione.

**AZIONI E ATTIVITA':**

Attivazione, ad agosto 2007, convenzione di tirocinio e orientamento con l'ULSS n. 22 per coprire il lungo periodo di assenza di un dipendente per malattia.

A seguito della cessazione dal servizio del suddetto dipendente a dicembre, approvazione schema di convenzione con l'Ufficio provinciale per il collocamento mirato per assunzione del tirocinante.

Assunzione a tempo indeterminato effettuata a decorrere dal 14.04.2008.

Attivazione dello sportello informazioni di primo contatto con il pubblico, posto nell'atrio della sede principale del Municipio, aperto inizialmente per 20 ore settimanali e dal mese di ottobre per 28 ore.

Apertura garantita dello sportello a decorrere dal mese di ottobre 2008, attraverso l'individuazione di più dipendenti in grado di sostituirsi nelle funzioni.

Attività di formazione rivolta ai dipendenti addetti allo sportello sull'organizzazione interna del Comune, sui servizi erogati da ciascun ufficio, sulla modulistica maggiormente richiesta, sulle attività del servizio protocollo.

Comunicazione e relazione costante con il servizio personale in merito alle assenze dei dipendenti al fine di indirizzare gli utenti ai sostituti.

Implementazione nel corso dell'anno 2008 della formazione dei dipendenti al fine di ampliare la gamma delle conoscenze possedute e poter fornire al cittadino risposte esaustive, su problematiche di semplice soluzione riguardanti, in una prima fase, i servizi protocollo e personale e, quindi, via via per tutti gli altri servizi.

Nel periodo marzo – giugno 2008, erogazione dallo sportello del servizio in materia di dimissioni volontarie.

Individuazione dei referenti per ogni servizio al fine di creare il necessario collegamento per agevolare l'utente nell'ottenere le informazioni sugli atti e per l'esercizio dei diritti di partecipazione relativi ai procedimenti.

Rilevazione numero e tipologia richieste rivolte all'URP.

Coordinamento di tutte le funzioni assegnate all'URP attraverso un Istruttore direttivo amministrativo.

Conclusioni della fase di sperimentazione delle attività gestite attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, entro fine anno, dando adeguata informazione all'utenza del nuovo servizio disponibile, di fatto costituito ed implementato a partire dagli ultimi mesi dell'anno 2007 e nel corso dell'intero anno 2008.



---

**SETTORE AMMINISTRATIVO -**

**RISULTATI - RISPARMI - BENEFICI:**

L'attivazione dell'URP con il funzionamento a regime entro fine anno 2008 (con le modalità descritte nel presente progetto) determina benefici in termini di miglioramento quali-quantitativo dei servizi resi all'utenza così specificati:

- Maggiori servizi offerti al cittadino: l'URP è aperto al pubblico 28 ore settimanali, a fronte di una media di 10 ore degli altri uffici: il cittadino che accede alla sede del municipio può ottenere le informazioni di base inerenti i singoli servizi, ritirare la modulistica, presentare istanze, durante tutte le 28 ore di funzionamento dell'ufficio.
- Maggiore efficienza dei servizi: l'URP svolge una funzione di filtro dell'utenza nei confronti degli altri uffici, sia attraverso il controllo degli accessi nel rispetto delle fasce orarie di apertura al pubblico, sia di soddisfazione diretta delle richieste di tutti quegli utenti che necessitano solo di informazioni di base. Conseguentemente, derivano all'Ente risparmi organizzativi in termini economici di spesa del personale: a parità di personale impiegato, la creazione dell'URP, attraverso una riorganizzazione delle modalità di relazione con gli utenti, consente di ripartire l'attività lavorativa in modo maggiormente rispondente ai profili professionali posseduti dal personale, facendo svolgere in modo aggregato al personale appartenente alle categorie meno specialistiche, ma adeguatamente formate, le funzioni basilari. Il personale addetto all'istruttoria dei procedimenti dispone così di maggior tempo da dedicare agli aspetti più complessi.
- Semplificazione amministrativa: attraverso l'URP si realizza una maggiore integrazione fra i settori dell'Ente e i diversi servizi che si propongono, almeno ad un primo livello di accesso, come unico ufficio, ne consegue una maggiore facilità di accesso alle informazioni ed ai servizi.

**MISURAZIONE DEI RISULTATI:**

A seguito di indagine coordinata dalla Prefettura, nei mesi di ottobre, novembre e dicembre viene distribuito agli utenti un questionario teso a rilevare la customer satisfaction: lo strumento si presta ad essere utilizzato come sistema iniziale di valutazione del miglioramento realizzato con l'attivazione dell'URP.

Conclusa tale rilevazione verrà ne verrà attivata, a decorrere dall'anno 2009, una più specifica relativa all'URP.

Si rilevano attraverso apposito modulo il numero e la tipologia delle richieste rivolte all'URP.

Si conteggiano gli utenti che, accedendo all'Urp per richiesta di informazioni e di modulistica, ottengono completa soddisfazione alle loro richieste senza necessità di successivo diretto contatto: tale valore è quantificato come valore assoluto per il primo periodo di attivazione del servizio e sarà utilizzato come dato di base per verificare il miglioramento negli anni successivi.

Si conteggiano le segnalazioni e le proposte dei cittadini e vengono monitorate quelle che, dopo esser state valutate dai Responsabili competenti, della Direzione generale e dell'Amministrazione, hanno dato un contributo al miglioramento dei servizi.