

PUNTO COMUNE

Analisi ed illustrazione dei dati

Anno 2008

2° Servizio “Attività Produttive”

PREMESSA

Il presente documento contiene la rilevazione e la illustrazione dei dati statistici più significativi che hanno contrassegnato l'attività del Front Office "**Punto Comune**" dal giorno della sua entrata in funzione **12 ottobre 2007 all'11 ottobre 2008**.

Un documento importante perché illustra l'andamento dell'attività del Servizio nel suo primo anno di vita.

E' importante ricordare , in sintesi, i principi ispiratori , le ragioni e gli obiettivi che hanno condotto alla progettazione e all'avvio di Punto Comune.

Partendo dall'analisi dei bisogni e delle domande degli utenti, il progetto ha intero fondarsi sostanzialmente su tre semplici basilari concetti:

- *Unificazione in un'unica sede delle informazioni e delle attività di front-office dell'Ente;*
- *Apertura al pubblico dello Sportello molto ampia ed articolata;*
- *Centralità del cittadino e dei suoi bisogni e orientamento dell'attività all'immediata soddisfazione dell'utente.*

Per il conseguimento dei suaccennati obiettivi erano (e sono ancora necessari):

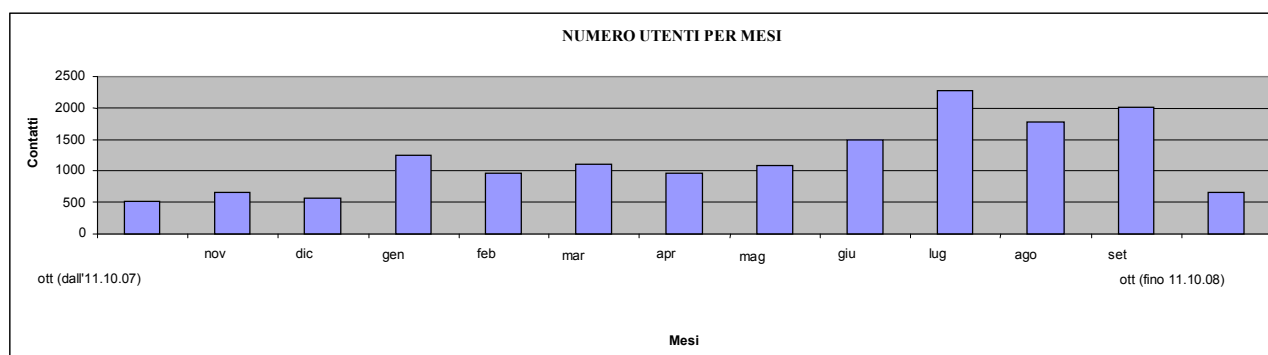
- Una forte convinzione da parte degli amministratori e soprattutto del Sindaco e di buona parte della componente burocratica nel portare avanti un'iniziativa di tale portata innovativa;

AFFLUENZA:

Per quanto riguarda l'affluenza complessiva dei cittadini presso il Front-Office "Punto Comune" nel primo anno di attività dall'11 ottobre 2007 all'11 ottobre 2008 , si evidenziano, di seguito, i dati più significativi:

- Gli utenti che si sono rivolti a Punto Comune sono stati **15.509**

STATISTICHE MENSILI	Ott dall'11.10.07	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	Ott fino11.10.08	tot
	527	680	583	1251	977	1117	980	1100	1511	2292	1787	2035	669	15509



Affluenza mensile

L'importanza di questo raffronto è dovuto al fatto che si è assistito ad un incremento costante degli utenti utilizzatori dei servizi di Punto Comune, infatti:

MESE	UTENTI	MEDIA GIORNALIERA (per giornate effettivamente lavorate)
OTTOBRE '07 (DAL 12 AL 31 OTTOBRE)	527	31,00
NOVEMBRE '07	680	26,15
DICEMBRE '07	583	26,50
GENNAIO '08	1.251	48,12
FEBBRAIO '08	977	39,08
MARZO '08	1.117	44,68
APRILE '08	980	39,02
MAGGIO '08	1.100	42,31
GIUGNO '08	1.511	62,96
LUGLIO '08	2.292	84,89
AGOSTO '08	1.787	71,48
SETTEMBRE '08	2.035	78,27
OTTOBRE '08 (dall'01 all'11 ottobre 2008)	669	66,90

Tabella 1 Totale Mese

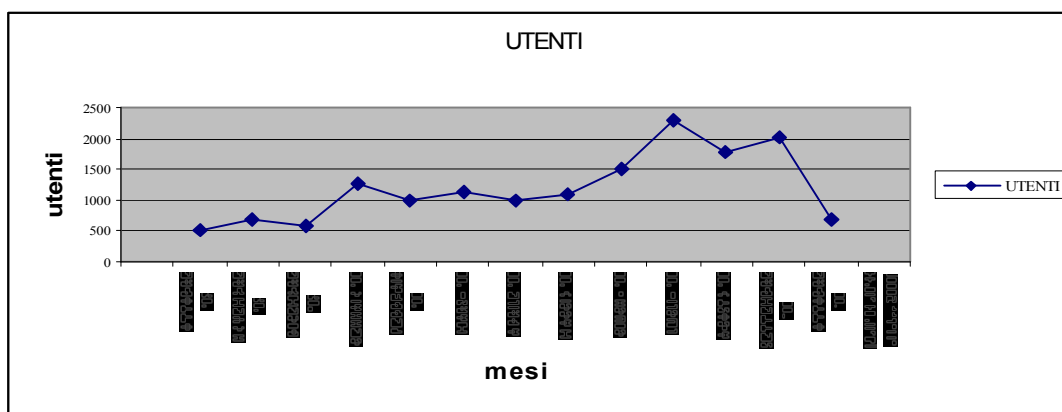


Figura 1 Andamento affluenza dal 12 ottobre 2007 all'11 ottobre 2008

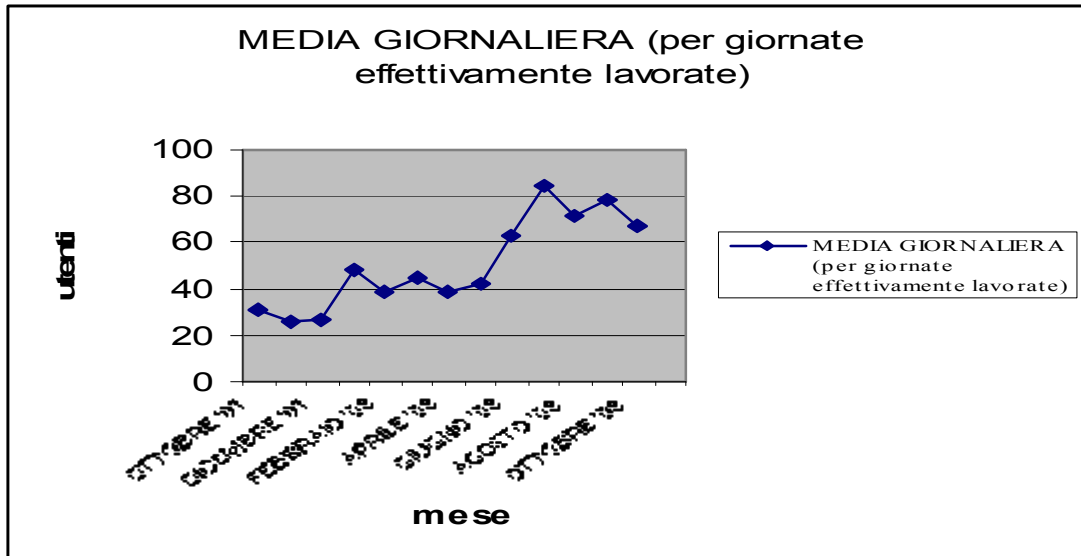


Figura 2 Media giornaliera

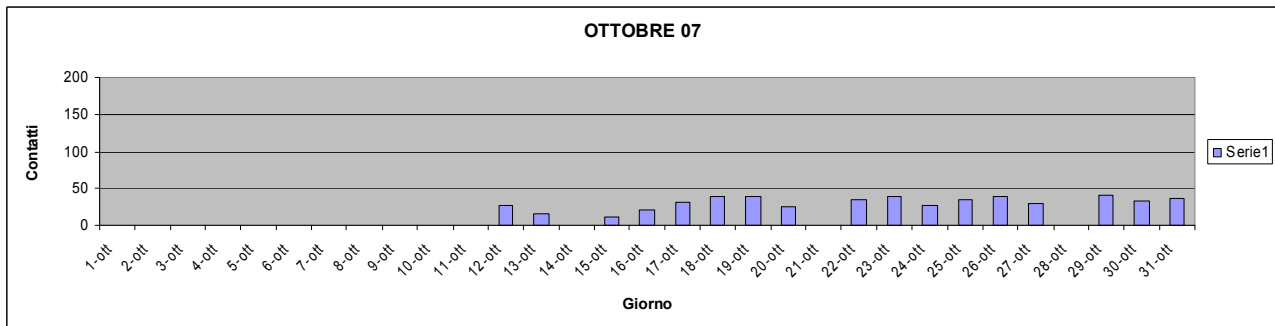


Figura 3 utenti giornalieri ottobre 2007

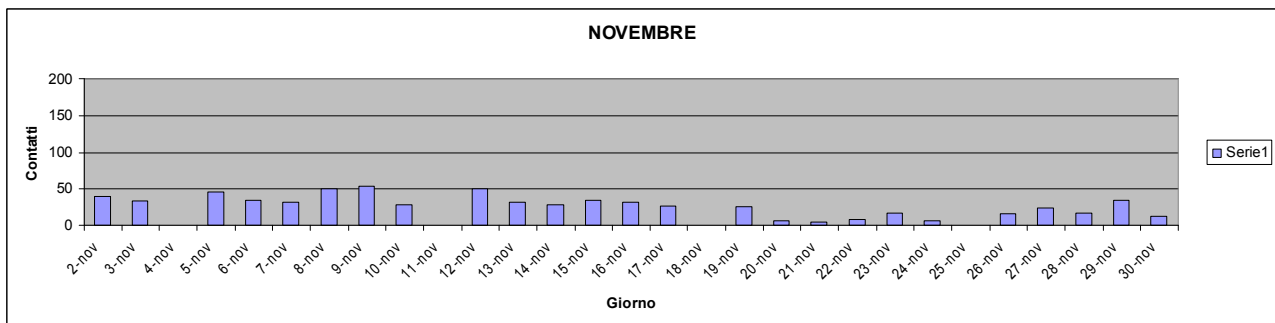


Figura 4 Utenti giornalieri novembre 2007

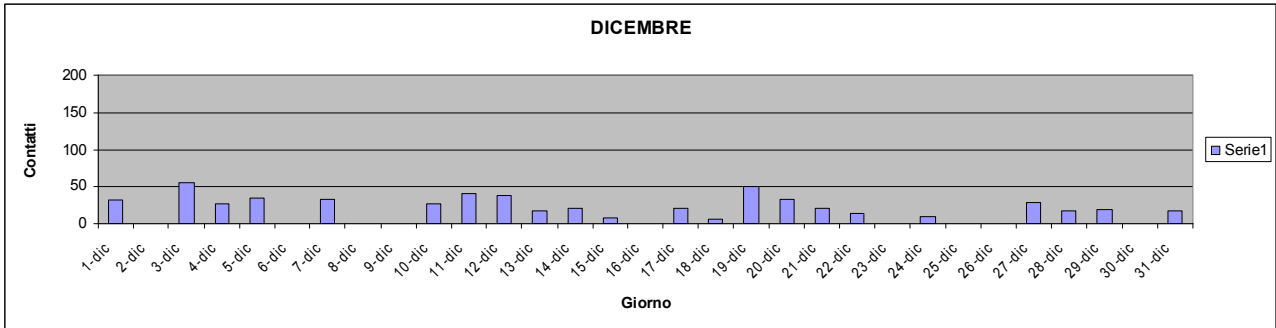


Figura 5 Utenti giornalieri dicembre 2007

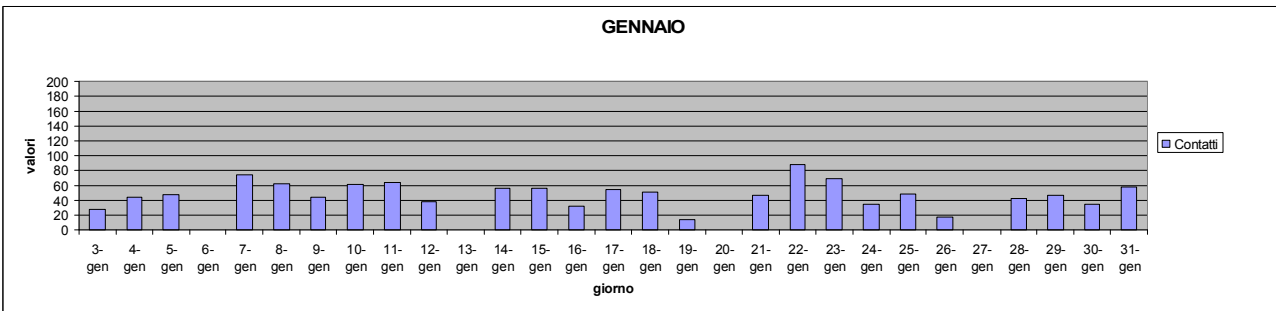


Figura 6 Utenti giornalieri gennaio 2008

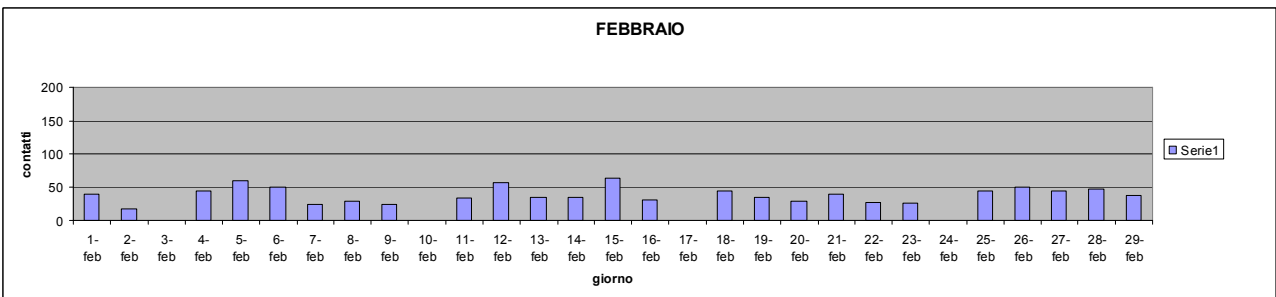


Figura 7 Utenti giornalieri febbraio 2008

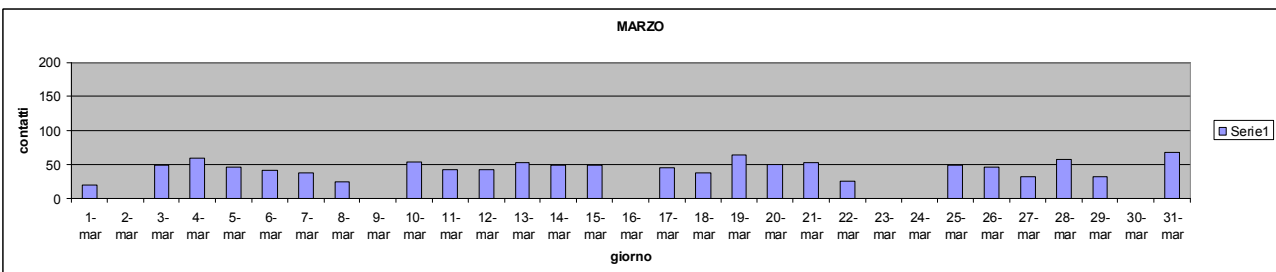


Figura 8 Utenti giornalieri marzo 2008

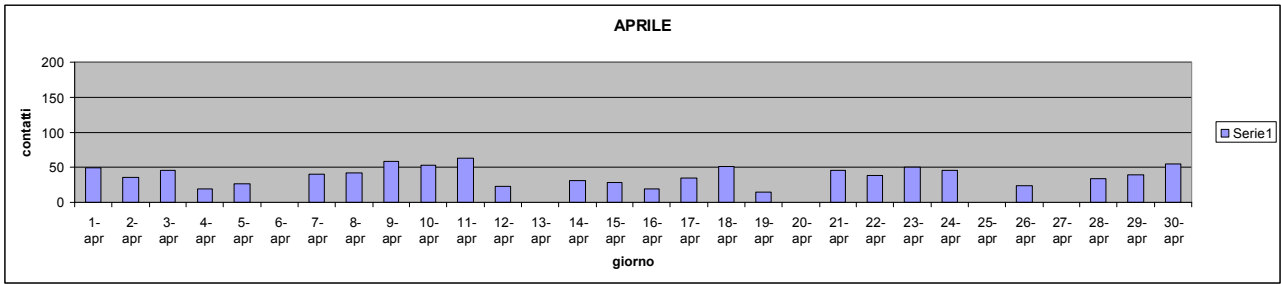


Figura 9 Utenti giornalieri aprile 2008

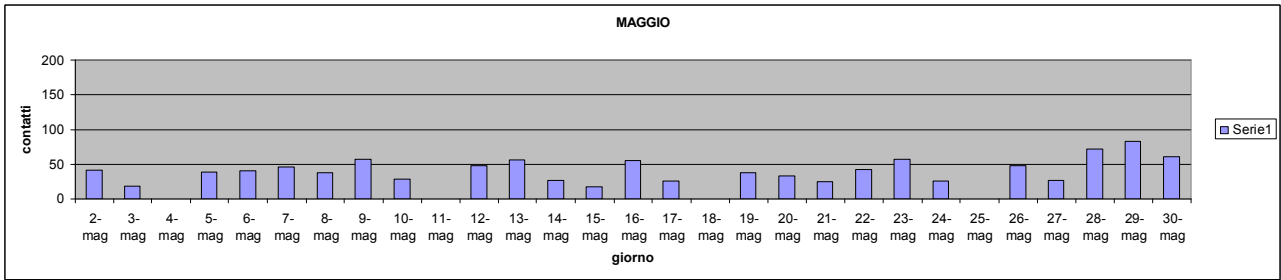


Figura 10 Utenti giornalieri maggio 2008

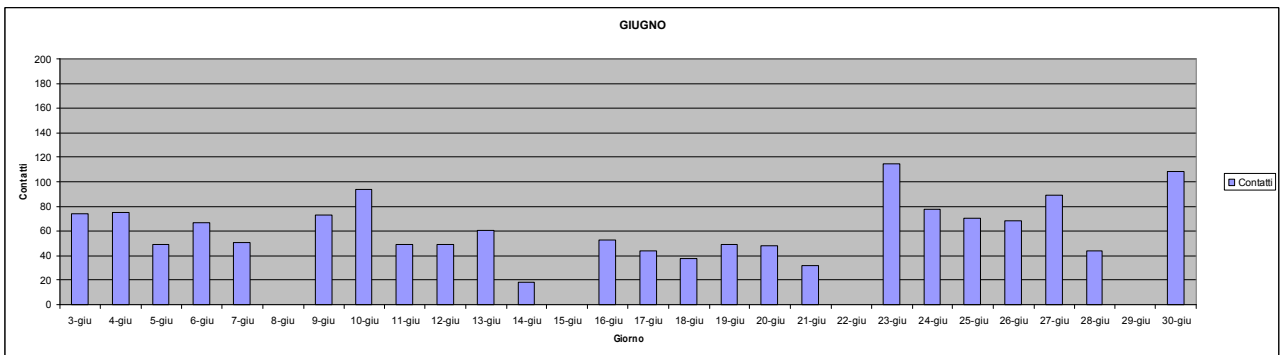


Figura 11 Utenti giornalieri giugno 2008

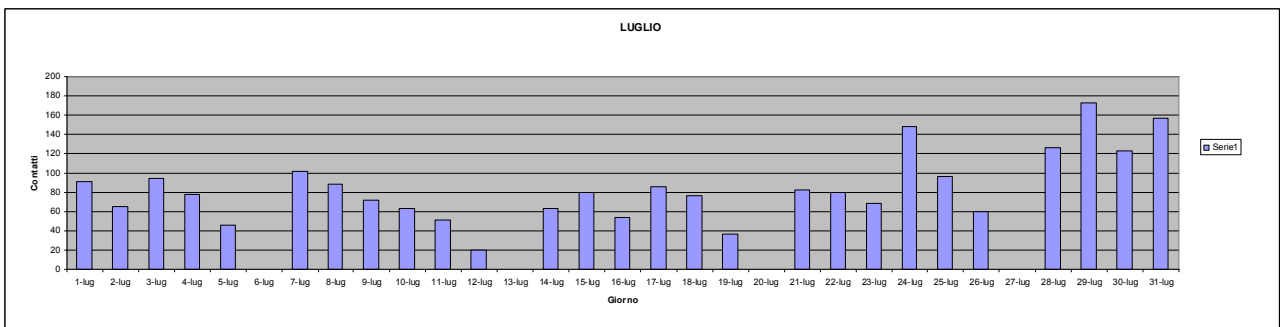


Figura 12 Utenti giornalieri luglio 2008

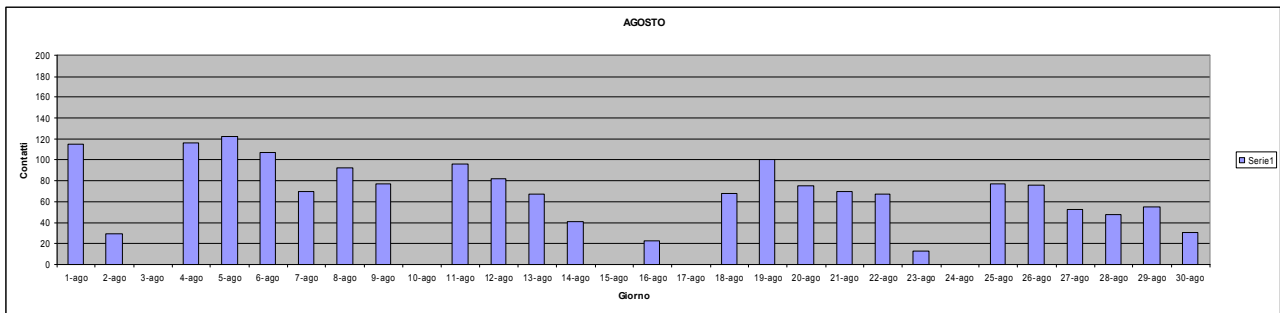


Figura 13 Utenti giornalieri agosto 2008

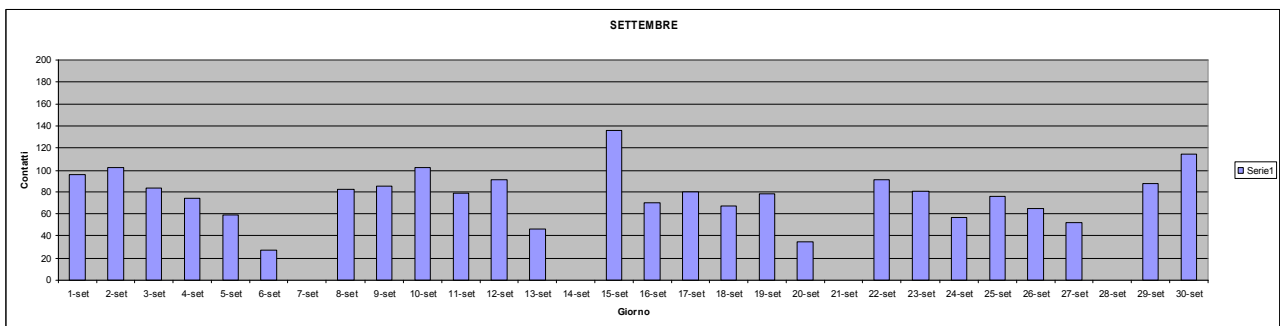


Figura 14 Utenti giornalieri settembre 2008

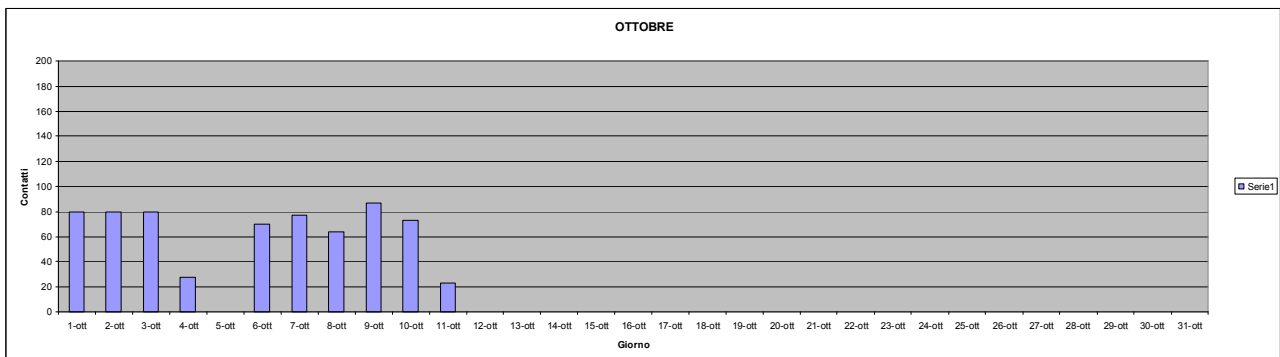


Figura 15 Utenti giornalieri dall' 1 all'11 ottobre 2008

Giorni della settimana:

Dalle tabelle e dai dati numerici risulta che gli utenti affluiti a Punto Comune nei singoli giorni della settimana risulta quanto segue:

- I giorni della settimana nei quali si è registrata la maggior affluenza sono stati il **LUNEDÌ** con **2.996** utenti pari al **19,32%** ed il **MARTEDÌ** con **3.009** utenti pari al **19,40%** del totale complessivo.
- Da notare che il **sabato** svolge l'orario ridotto dalle ore 08,30 alle ore 12,30. Ma il dato ottenuto evidenzia una forte affluenza degli utenti nelle poche ore a disposizione.
- Il **venerdì**, giorno di svolgimento del mercato settimanale, non evidenzia notevoli incrementi, anzi ottiene una percentuale di affluenza inferiore del 2% rispetto la giorno di massima affluenza.

GiornoSettimana	Contatti	Percentuale
lunedì	2996	19,32
martedì	3009	19,40
mercoledì	2631	16,96
giovedì	2653	17,11
venerdì	2700	17,41
sabato	1520	9,80
totale	15509	100,00

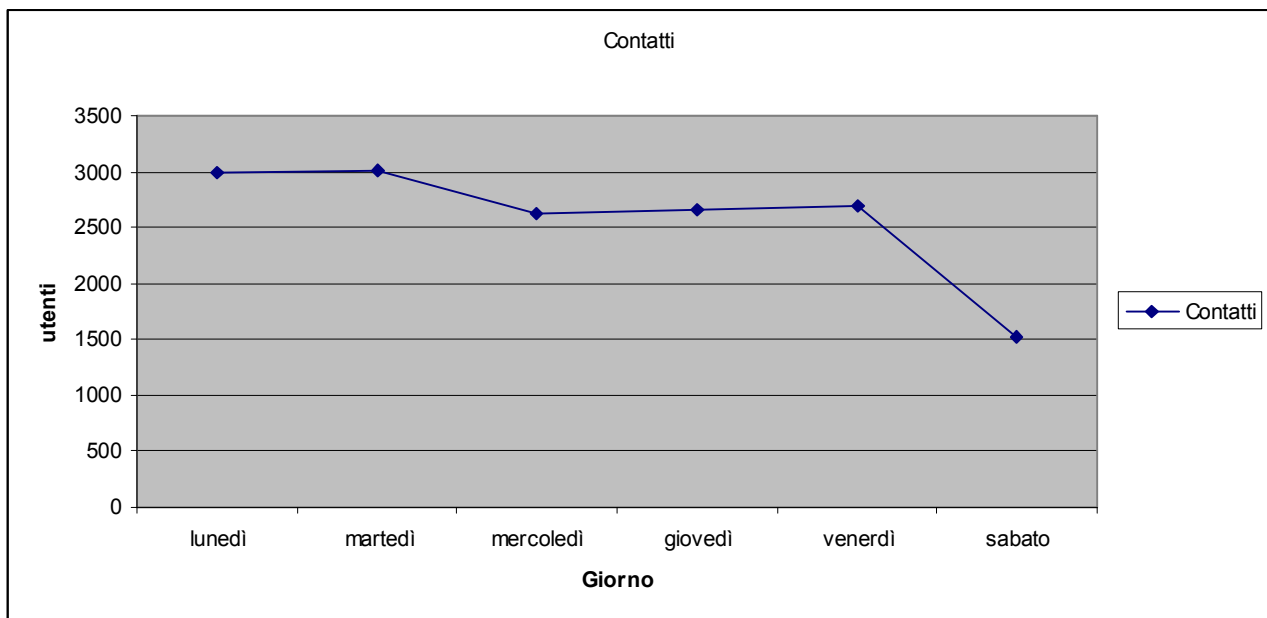


Figura 16 Utenti nei giorni della settimana in valori assoluti

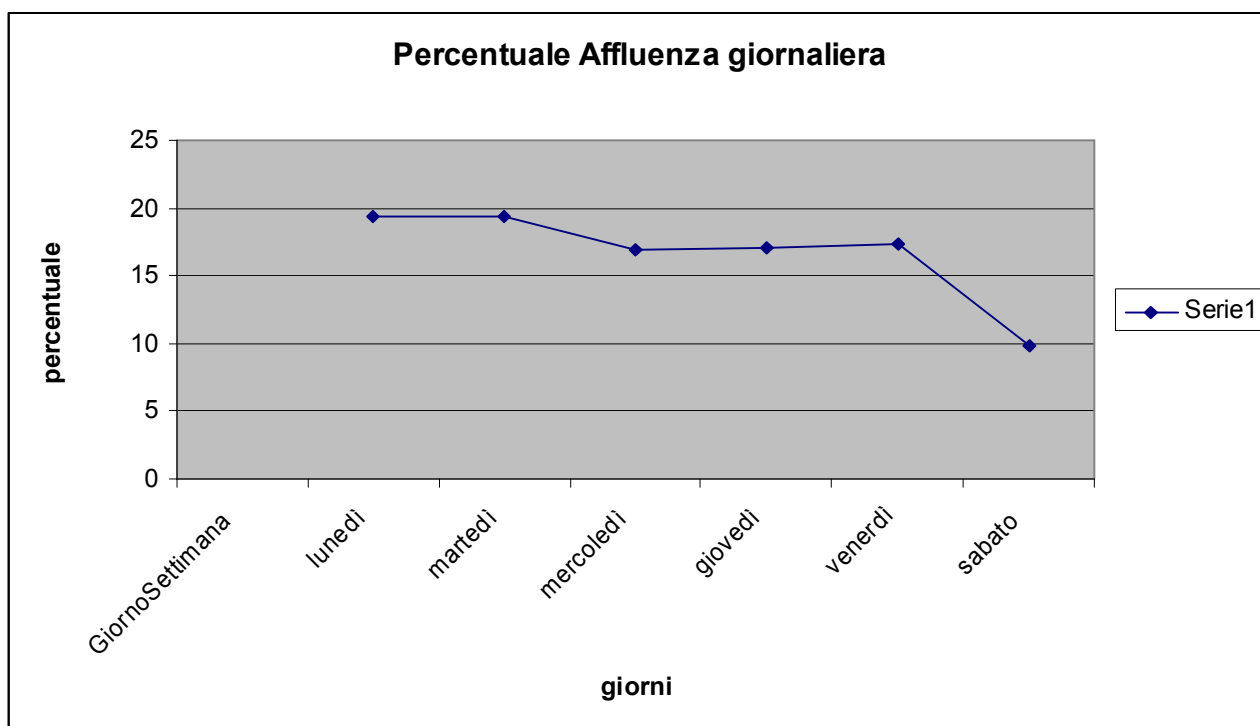


Figura 17 Affluenza degli utenti nei giorni della settimana in valori percentuali

Fasce orarie:

Una delle caratteristiche principali del servizio Front Office “Punto Comune” è l’orario di apertura al pubblico dello stesso, che per la prima volta e forse unica esperienza del territorio è quello di un orario non stop dalle ore 08,30 alle ore 18,30.

Una vera rivoluzione di accessibilità per una struttura pubblica mettendo a disposizione per qualsiasi fascia oraria lo stesso numero di servizi, vista la polivalenza e multidisciplinarietà del front office.

Trattandosi di una esperienza sicuramente unica , tale disponibilità di fruibilità dell’ufficio ha richiesto e richiede tutt’ora un adattamento da parte dei cittadini/utenti, ma i risultati sotto riportati enunciano un riscontro assai favorevole.

Le ore del primo pomeriggio potevano apparire, in fase di stima, problematiche ed invece sono state da subito utilizzate.

Prima di addentrarci nella disamina dei risultati ottenuti, si ritiene riportare i dati espressi in numerici, percentuali ed in diagrammi:

Giorno Settimana	8:30/10:30	10:30/12:30	12:30/14:30	14:30/16:30	16:30/18:30	Contatti tot.
lunedì	964	1216	362	176	278	2996
martedì	921	1128	375	232	353	3009
mercoledì	760	1019	292	258	302	2631
giovedì	790	930	299	274	360	2653
venerdì	880	1042	296	161	321	2700

sabato	714	766	40	0	0	1520
	5029	6101	1664	1101	1614	15509

GiornoSettimana	"8-30/10-30"	"10-30/12-30"	"12-30/14-30"	"14-30/16-30"	"16-30/18-30"	Contatti
lunedì	19,17	19,93	21,75	15,99	17,22	19,32
martedì	18,31	18,49	22,54	21,07	21,87	19,40
mercoledì	15,11	16,70	17,55	23,43	18,71	16,96
giovedì	15,71	15,24	17,97	24,89	22,30	17,11
venerdì	17,50	17,08	17,79	14,62	19,89	17,41
sabato	14,20	12,56	2,40	0,00	0,00	9,80

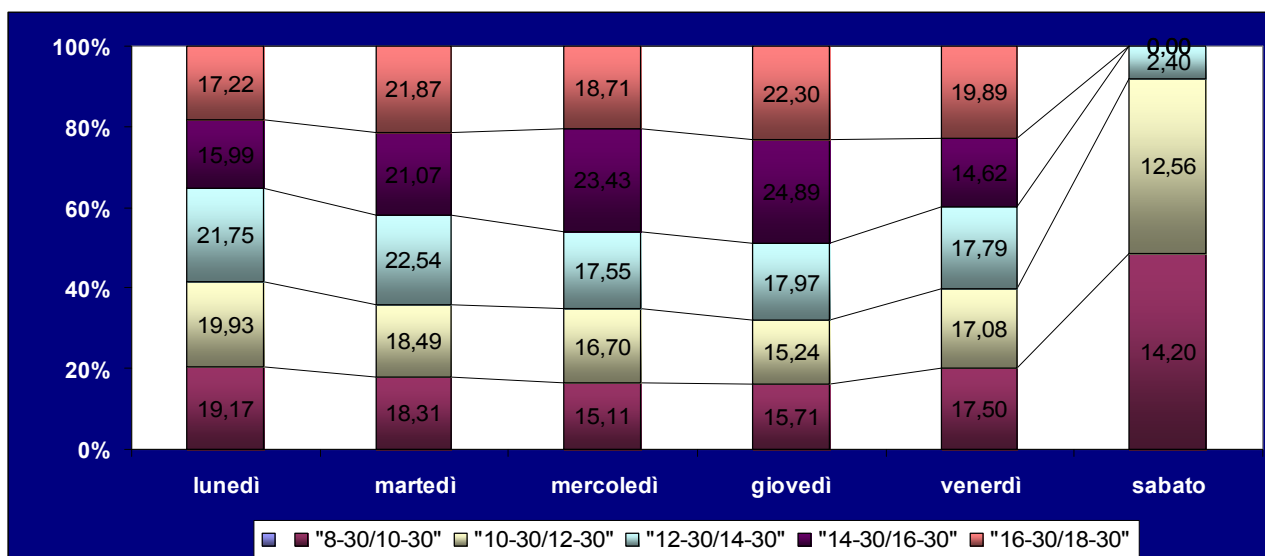
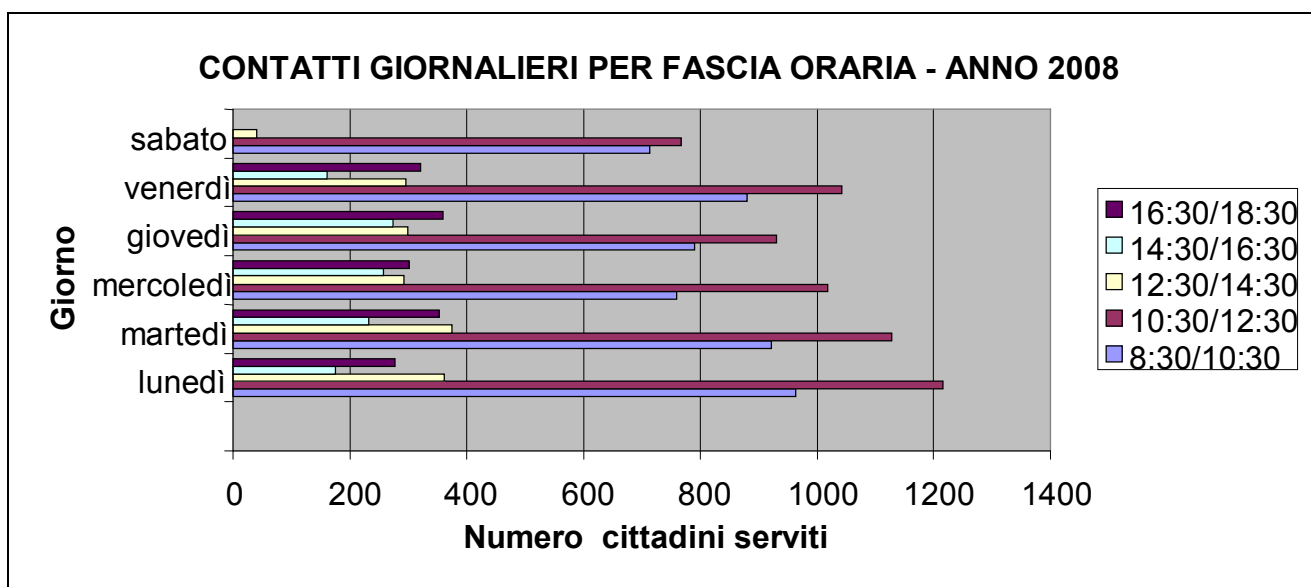
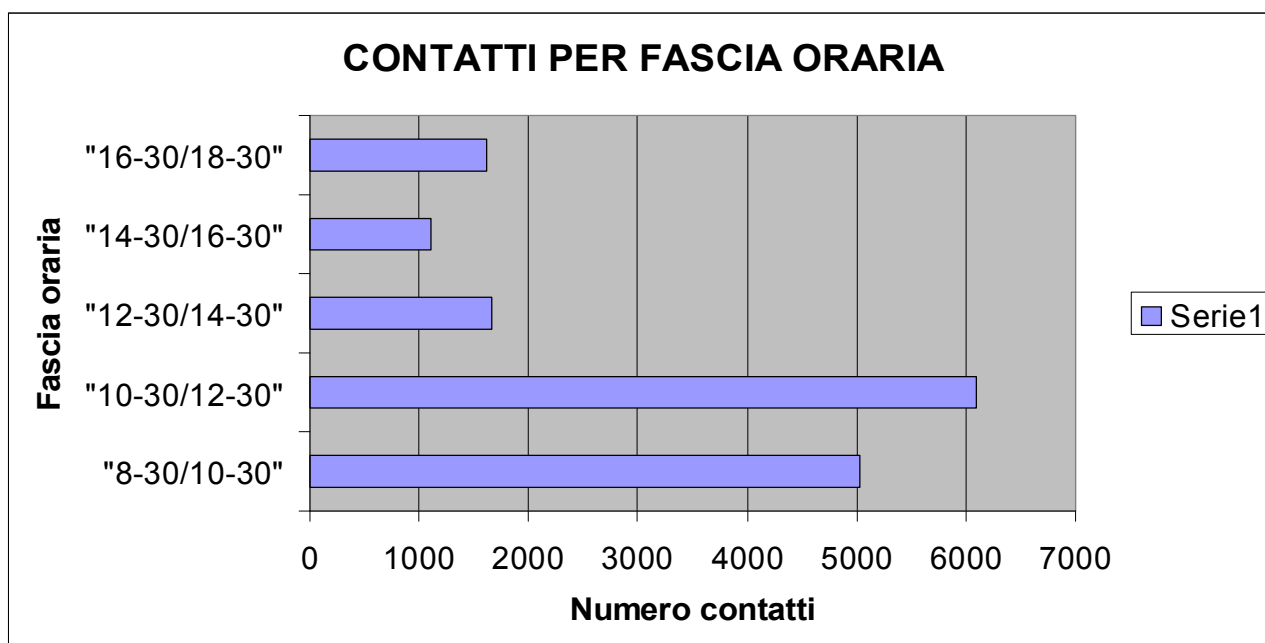


Figura 18 Fasce orarie affluenza utenti



Fascia oraria	"8-30/10-30"	"10-30/12-30"	"12-30/14-30"	"14-30/16-30"	"16-30/18-30"	Contatti tot.
	5029	6101	1664	1101	1614	15509
			4379			28,23% contatti dalle ore 12.30 alle ore 18.30



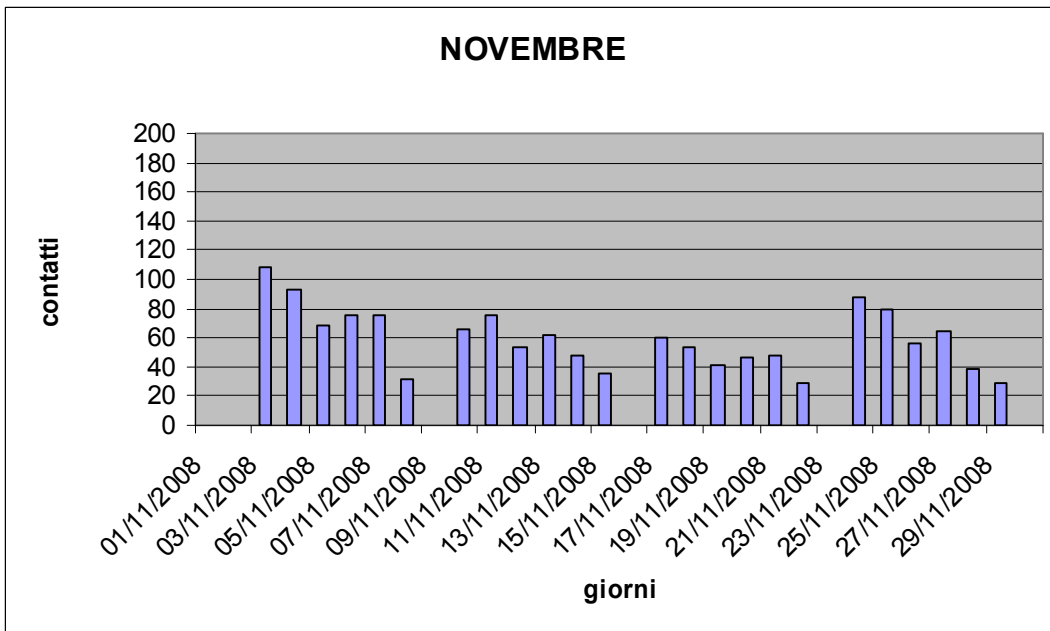
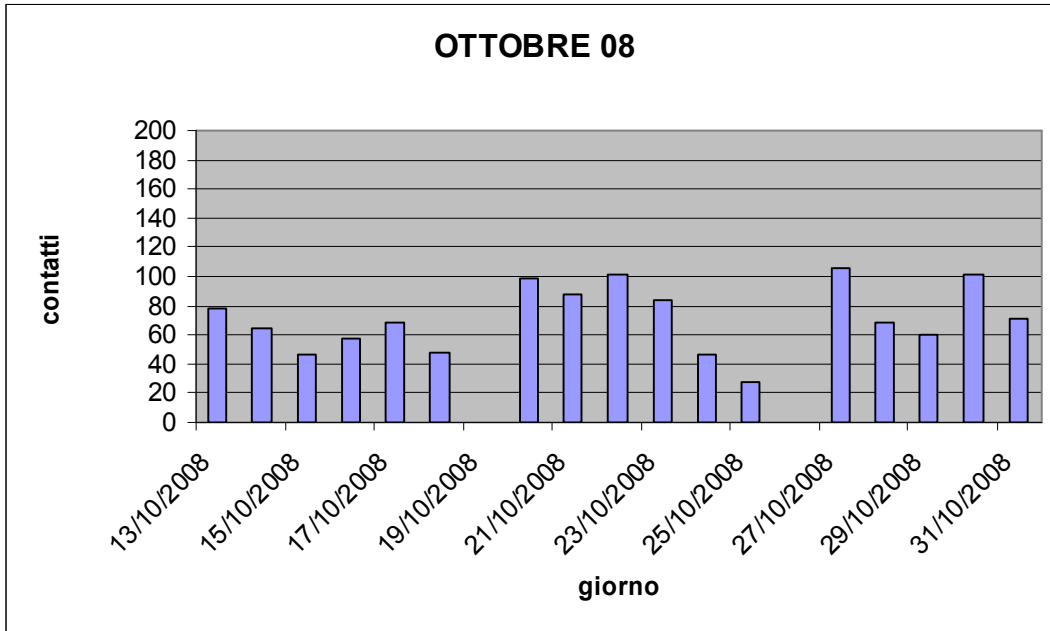
Dalle tabelle sopra riportate si evince con estrema chiarezza che è stato senza dubbio apprezzata la possibilità di poter accedere i servizi in orario pomeridiano infatti il 28,23% (4.379) di utilizzatori si è recato in orario pomeridiano presso il front-office e di questa percentuale il 38,00% (1664) di utilizzatori ha usufruito della cosiddetta pausa pranzo cioè dalle ore 12,30 alle ore 14,30. Se si tiene conto che è in esame il primo anno di attività con esperienze orarie per la prima volta adottate con questo criterio si può affermare senza ombra di dubbio che si tratta d una risposta sicuramente positiva da parte degli utenti che testimonia una volta di più quanto l'attivazione di Punto Comune abbia semplificato la vita ai cittadini nei rapporti con l'Ente.

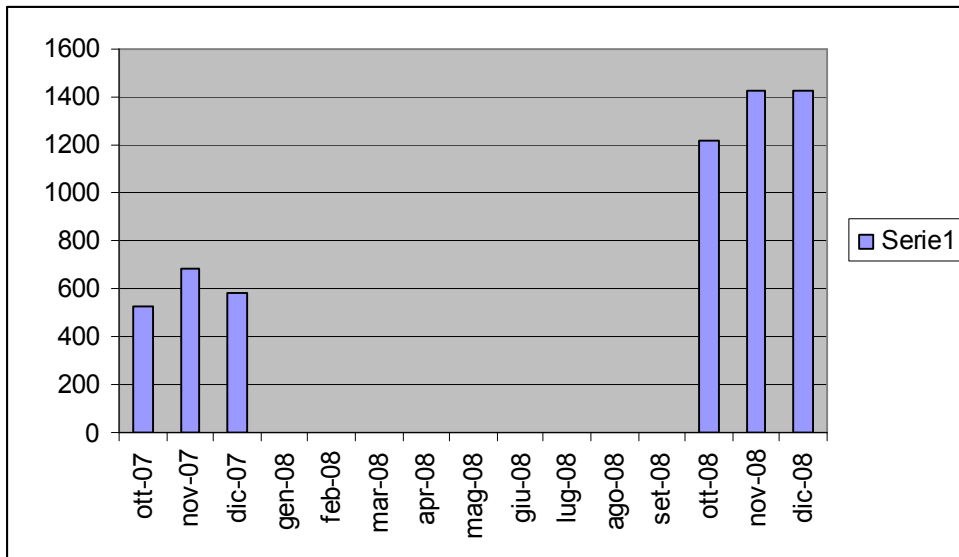
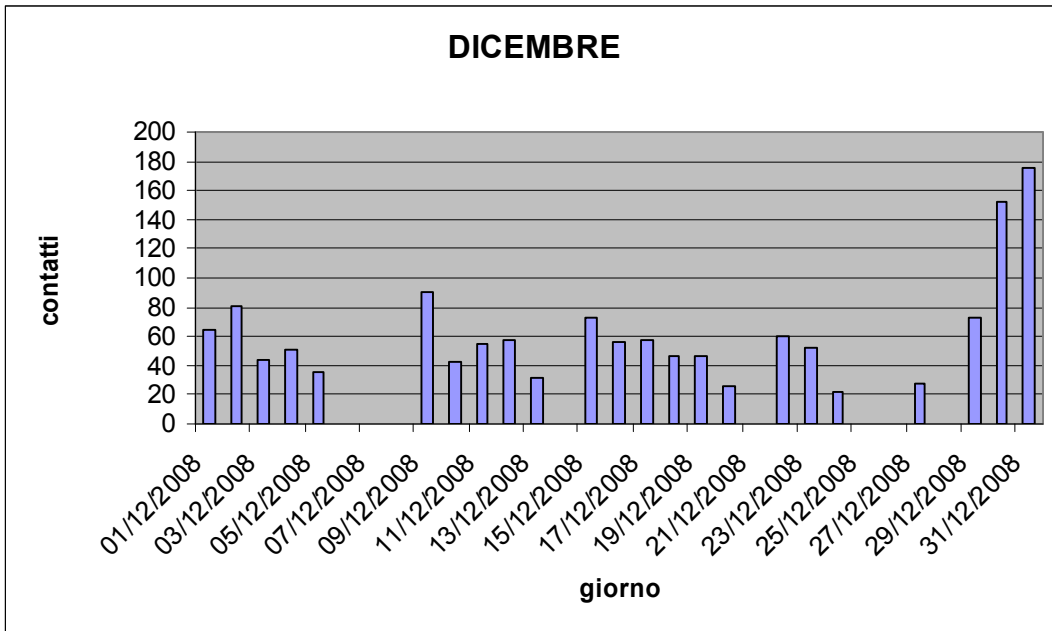
Come è noto Punto Comune è aperto al pubblico per **54,00** ore la settimana contro una media di apertura che oscilla tra **le 25** e **le 30** ore settimanali.

CONFRONTO AFFLUENZA ULTIMO TRIMESTRE 2007 ED ULTIMO TRIMESTRE 2008

E' importante anche un raffronto in termini omogenei tra i mesi di ottobre –novembre - dicembre 2007 e quelli del 2008.

STATISTICHE MENSILI	Ott dall'11.10.07	Ott dall'12.10.08	Δ %	Nov 2007	Nov 2008	Δ %	Dic. 2007	Dic. 2007	Δ %	Δ % 07/08
	527	1215	+43,37%	680	1425	+47,71%	583	1421	+41,02%	+44,07%





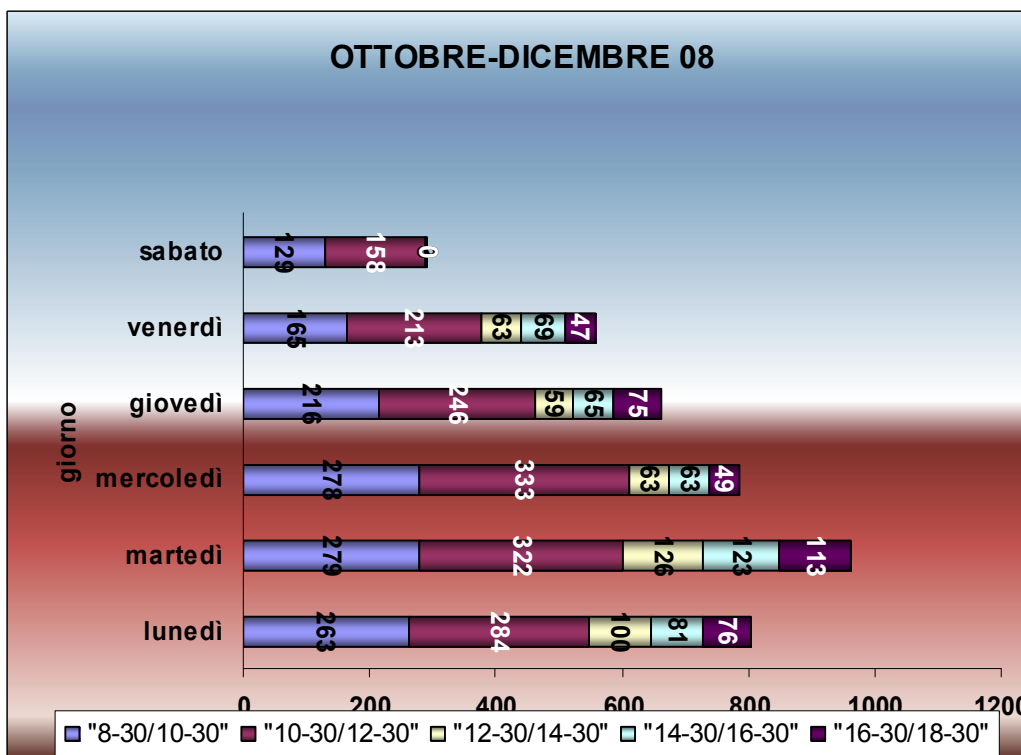
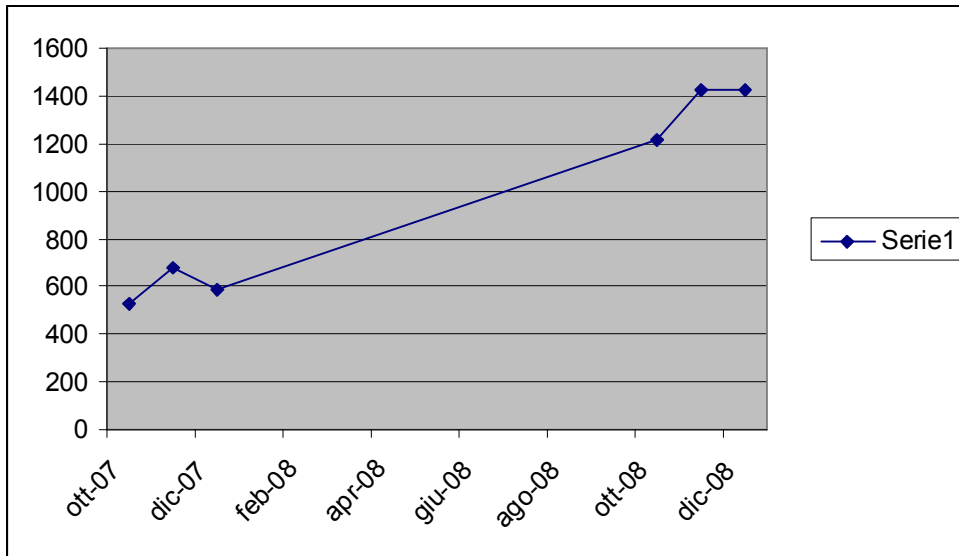


Figura 19 FASCE ORARIE GIORNALIERE

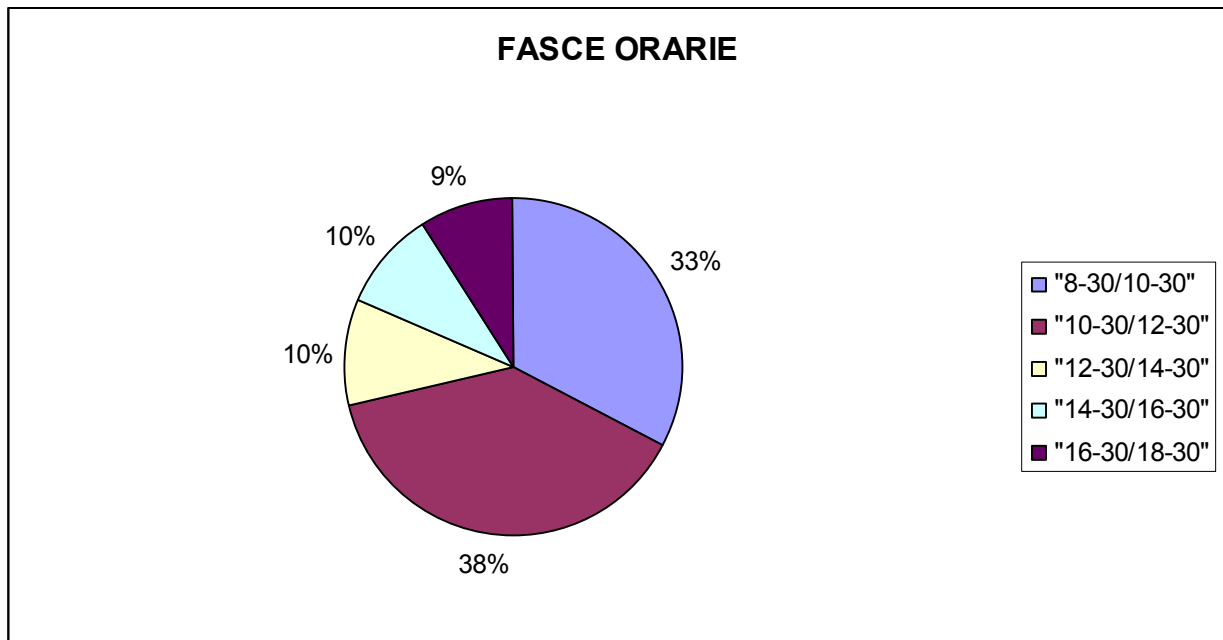
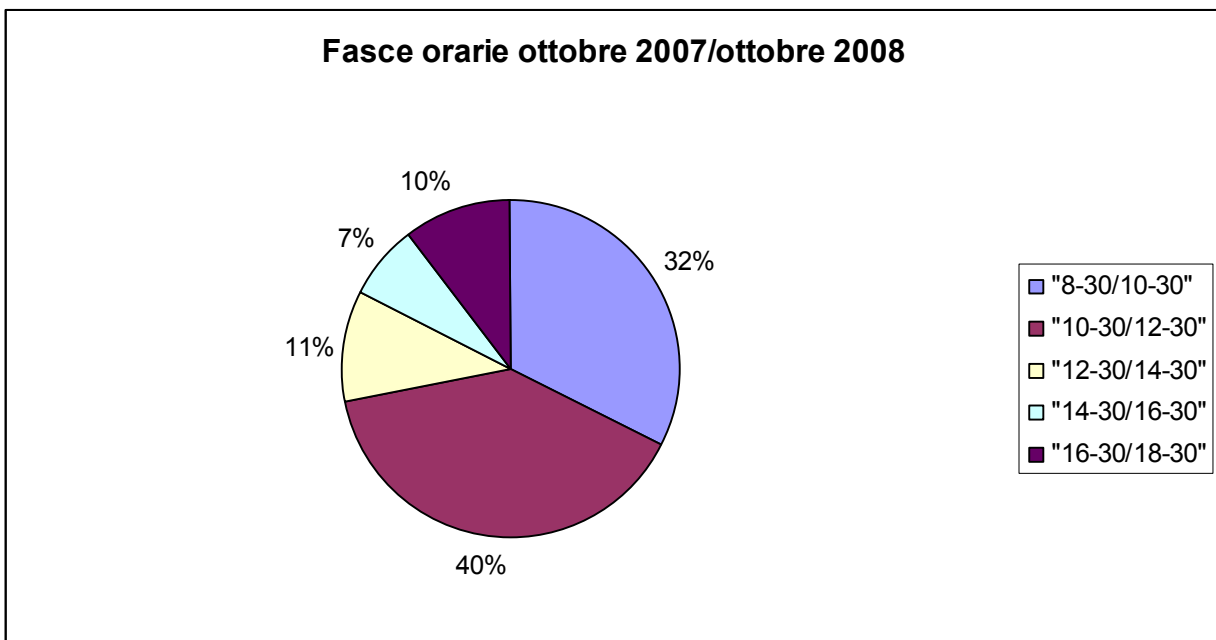


Figura 20 FASCE ORARIE OTTOBRE/DICEMBRE 2008

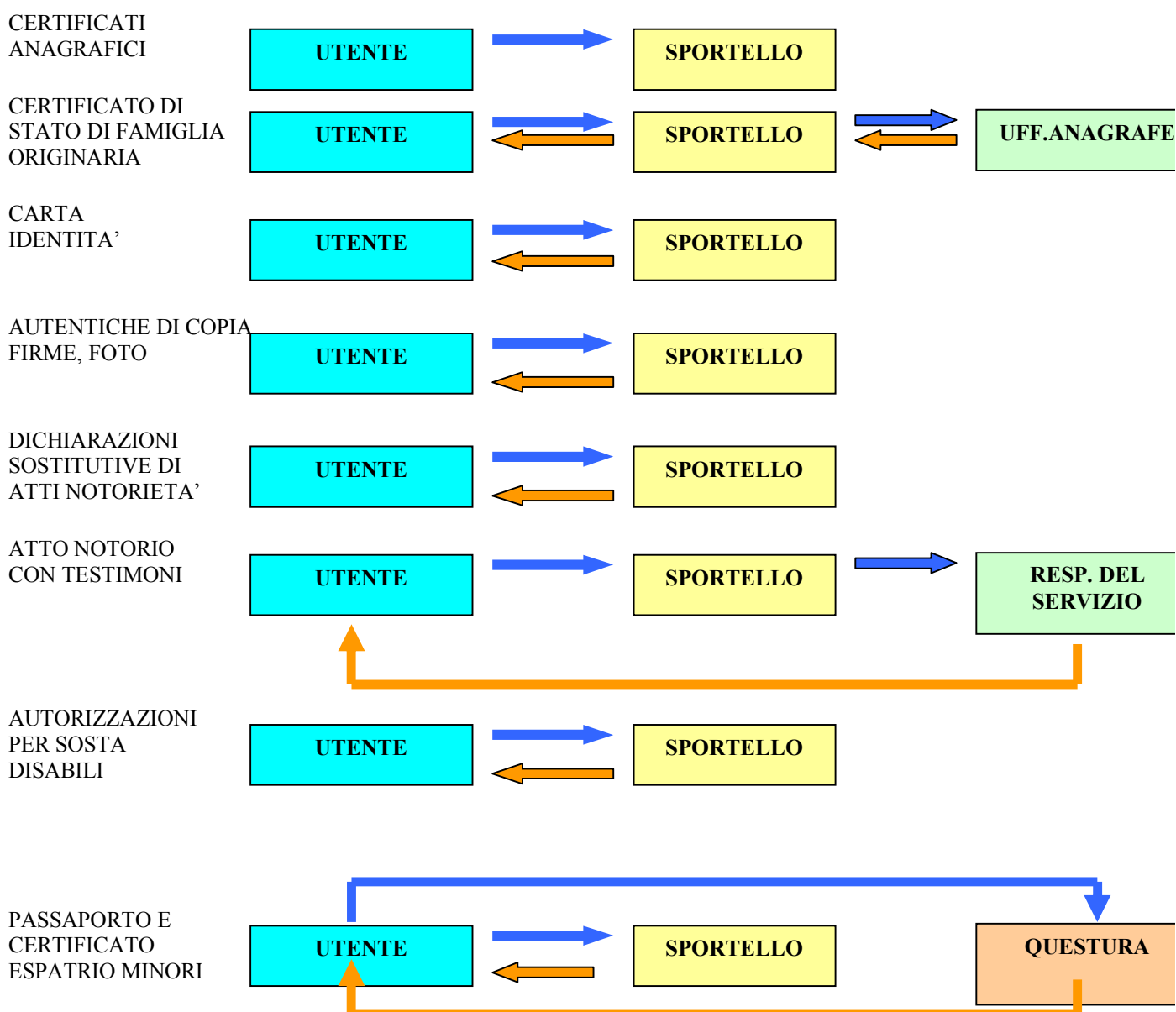
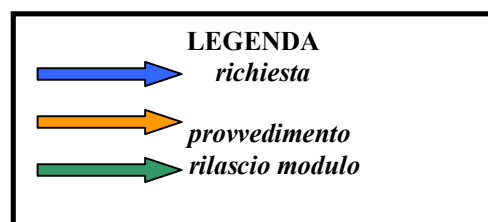


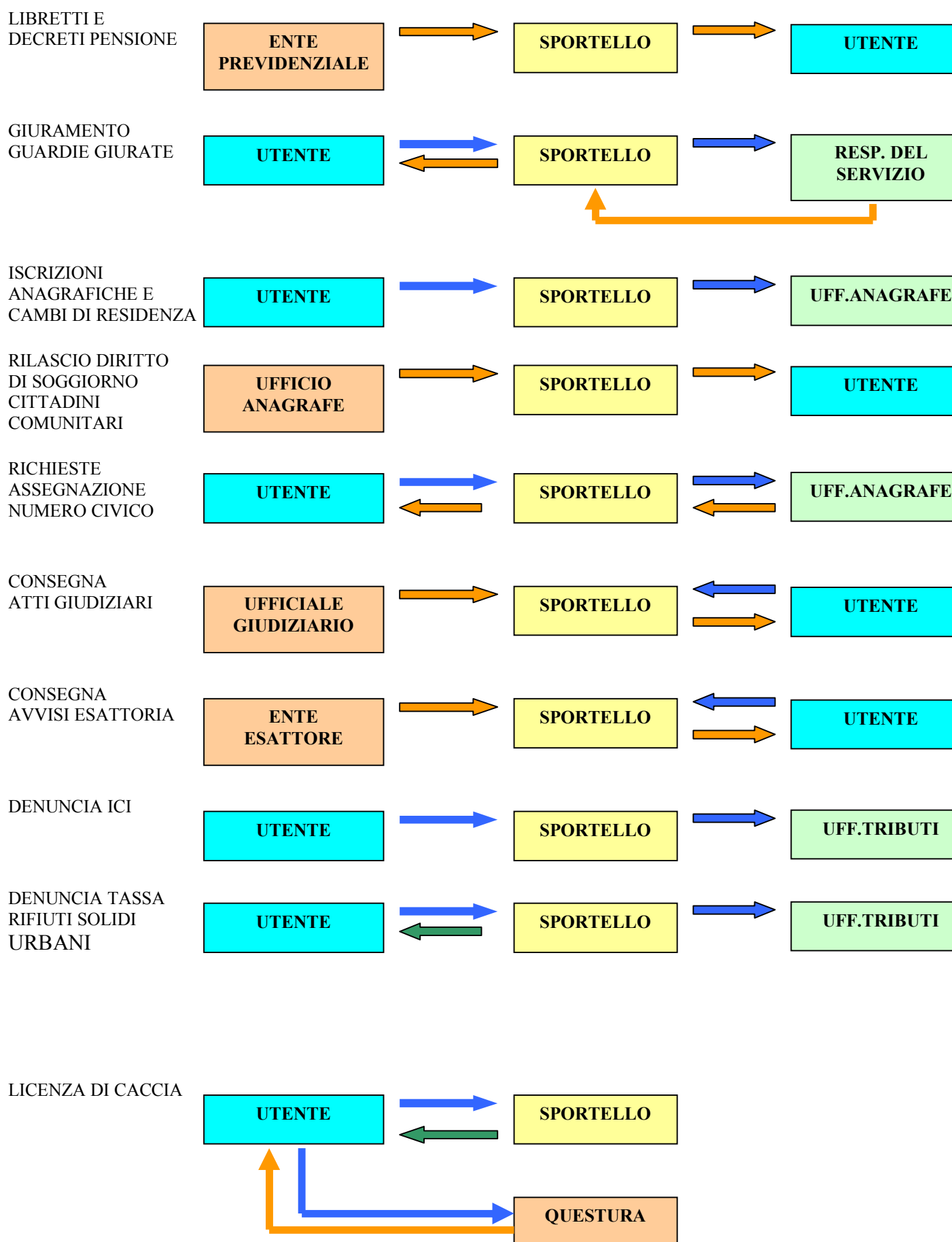
Dal confronto per dati omogenei emerge con forza l'aumento degli utenti che si sono recati presso Punto Comune negli ultimi tre mesi del 2008 rispetto ai primi tre mesi di vita del front-office (ottobre-dicembre 2007) + 44,07%. E' da considerare un ottimo risultato, significando che i cittadini sempre più numerosi cercano e si servono delle prestazioni di Punto Comune. E' significativo anche il dato che emerge dallo studio delle fasce orarie il 29,00% degli utenti usufruisce del front-office nelle ore pomeridiane ma questo dato conferma il già positivo riscontro del primo anno di avvio

ATTIVITA'

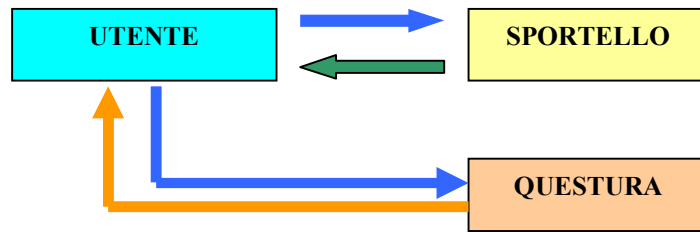
Rivolgendo ora l'attenzione all'analisi delle attività e delle funzioni svolte da Punto Comune si elencano, rispettivamente, le macro funzioni svolte dallo Sportello. I grafici riportano anche l'indicazione, per ciascun servizio erogato, della modalità di erogazione della prestazione in modo tale da distinguere i casi in cui Punto Comune soddisfa direttamente la richiesta dell'utente dai casi in cui fa da tramite l'utente e gli uffici comunali.

Funzioni presenti:

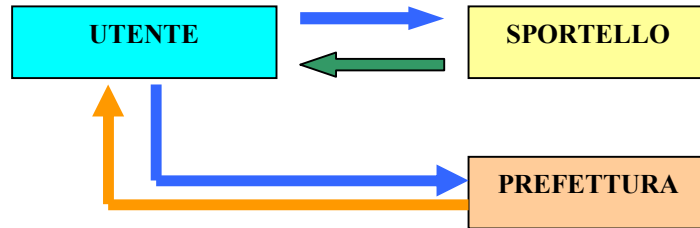




LICENZA D'ARMA
USO SPORTIVO



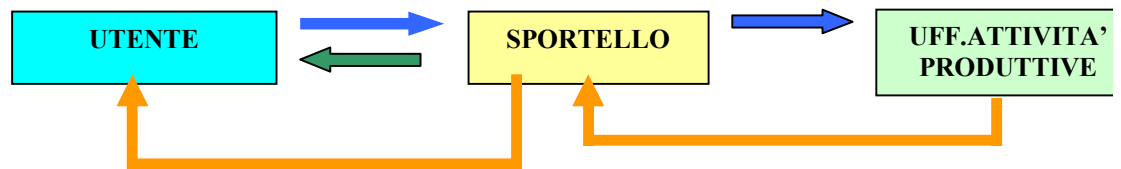
PORTO D'ARMI



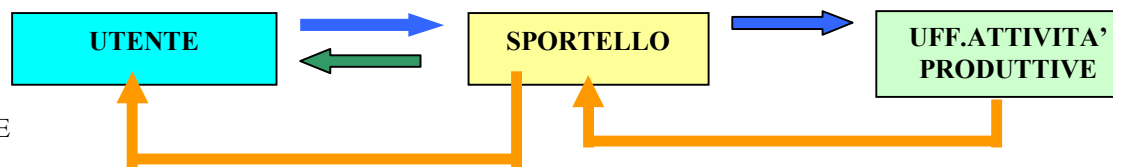
COMUNICAZIONE
ESERCIZI DI
VICINATO



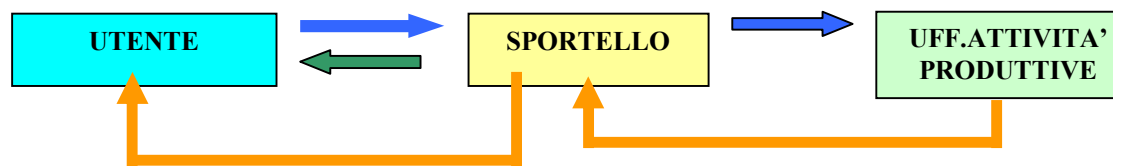
AUTORIZZAZIONI
ATTIVITA'
COMMERCIALI
MEDIE STRUTTURE



APERTURA/
SUBINGRESSO
ESERCIZI PER LA
SOMMINISTRAZIONE
ALIMENTI E BEVANDE



AUTORIZZAZIONE
COMMERCIO
ITINERANTE



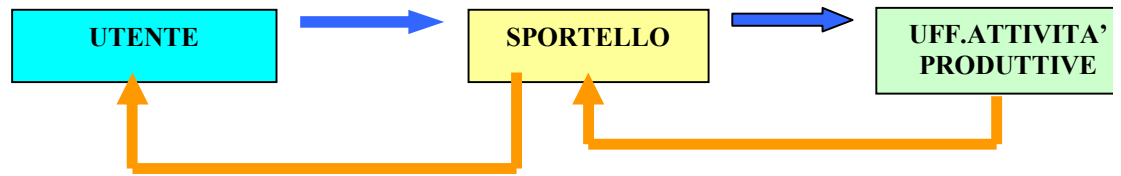
COMUNICAZIONE
VENDITE
STRAORDINARIE



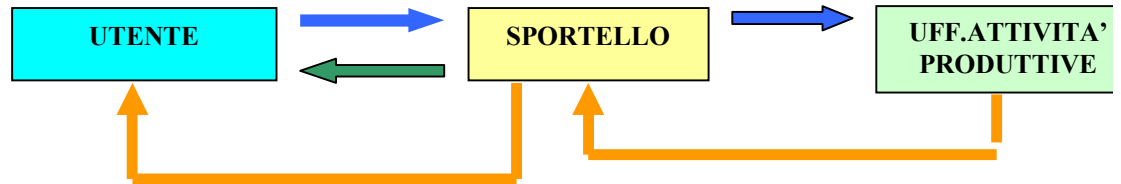
D.I.A COMMERCIO
COSE ANTICHE?



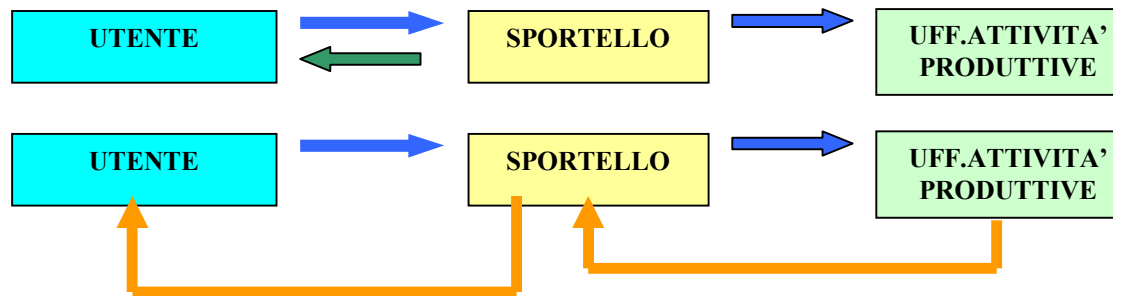
AUTORIZZAZIONI
FUOCHI
ARTIFICIALI



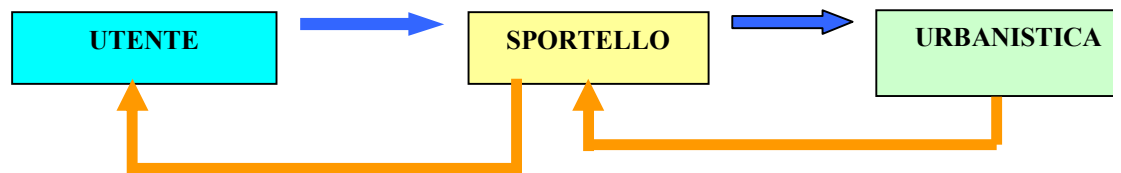
AUTORIZZAZIONE
'MANIFESTAZIONI
CON
SOMMINISTRAZIONE
E/O TRATTENIMENTO



DENUNCIA
MANIFESTAZIONI
SPORTIVE SENZA
SCOPO DI LUCRO
MERCATINI NON
PROFESSIONALI



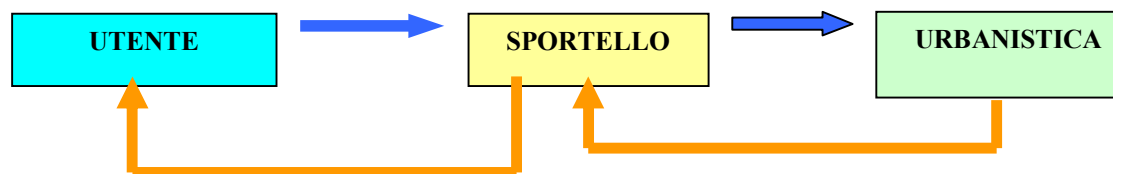
RICHIESTA DI
PERMESSO A
COSTRUIRE



COMUNICAZIONI
DI MANUTENZIONE
ORDINARIA



RICHIESTE DI
ABITABILITA'
AGIBILITA'



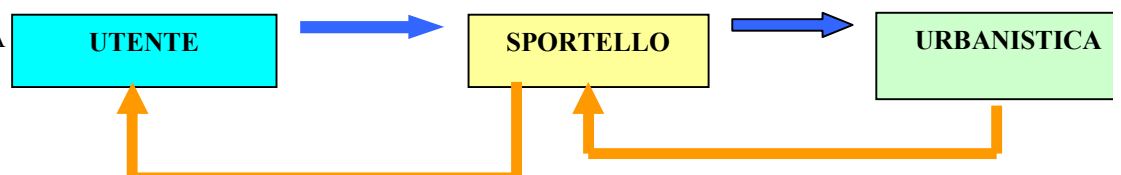
FRAZIONAMENTO



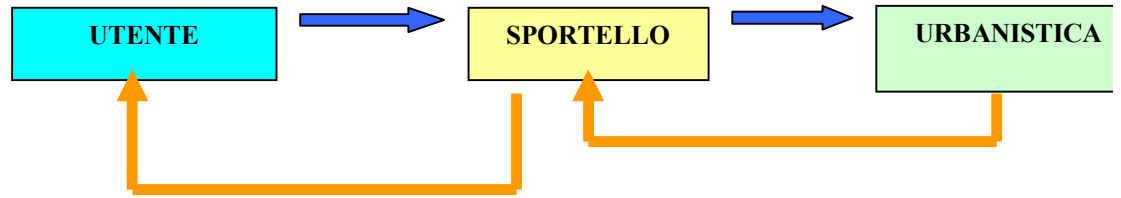
DOMANDE DI
CONTRIBUTO PER
L'ELIMINAZIONE
BARR. ARCH.



RICHIESTE DI
IDONEITA' ABITATIVA



RICHIESTA
CERTIFICATO DI
DESTINAZIONE
URBANISTICA



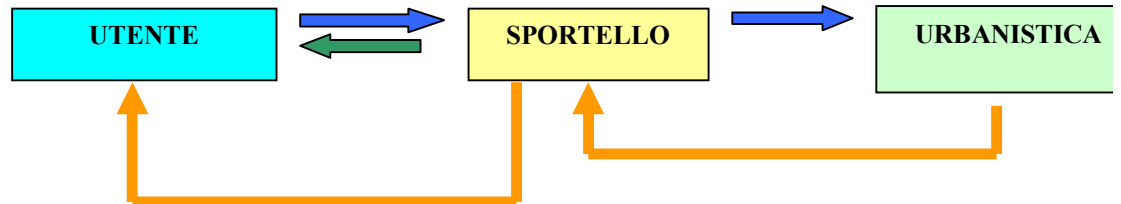
DENUNCIA DI
INIZIO ATTIVITA'
EDILIZIA
LEGGE 662/1996



DENUNCIA
OPERE IN
CEMENTO ARMATO



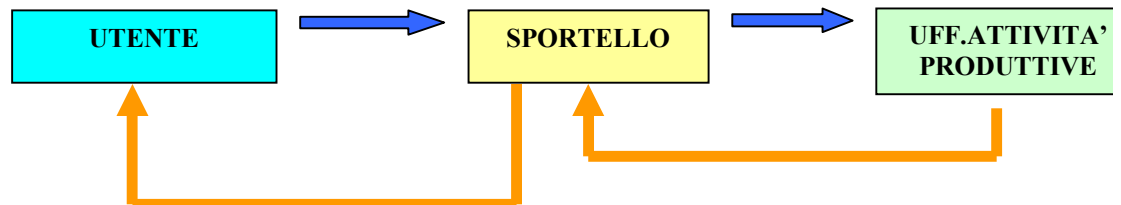
RICHIESTA
AUTORIZZAZIONE
ALLO SCARICO



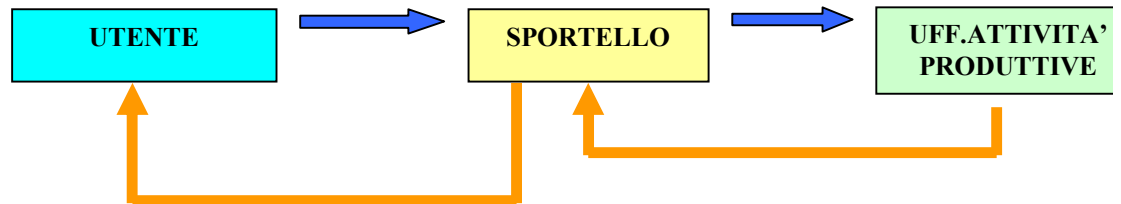
DOMANDE DI
CONTRIBUTO
LOCAZIONE



RICHIESTA
AUTORIZZAZIONE
PASSO CARRABILE

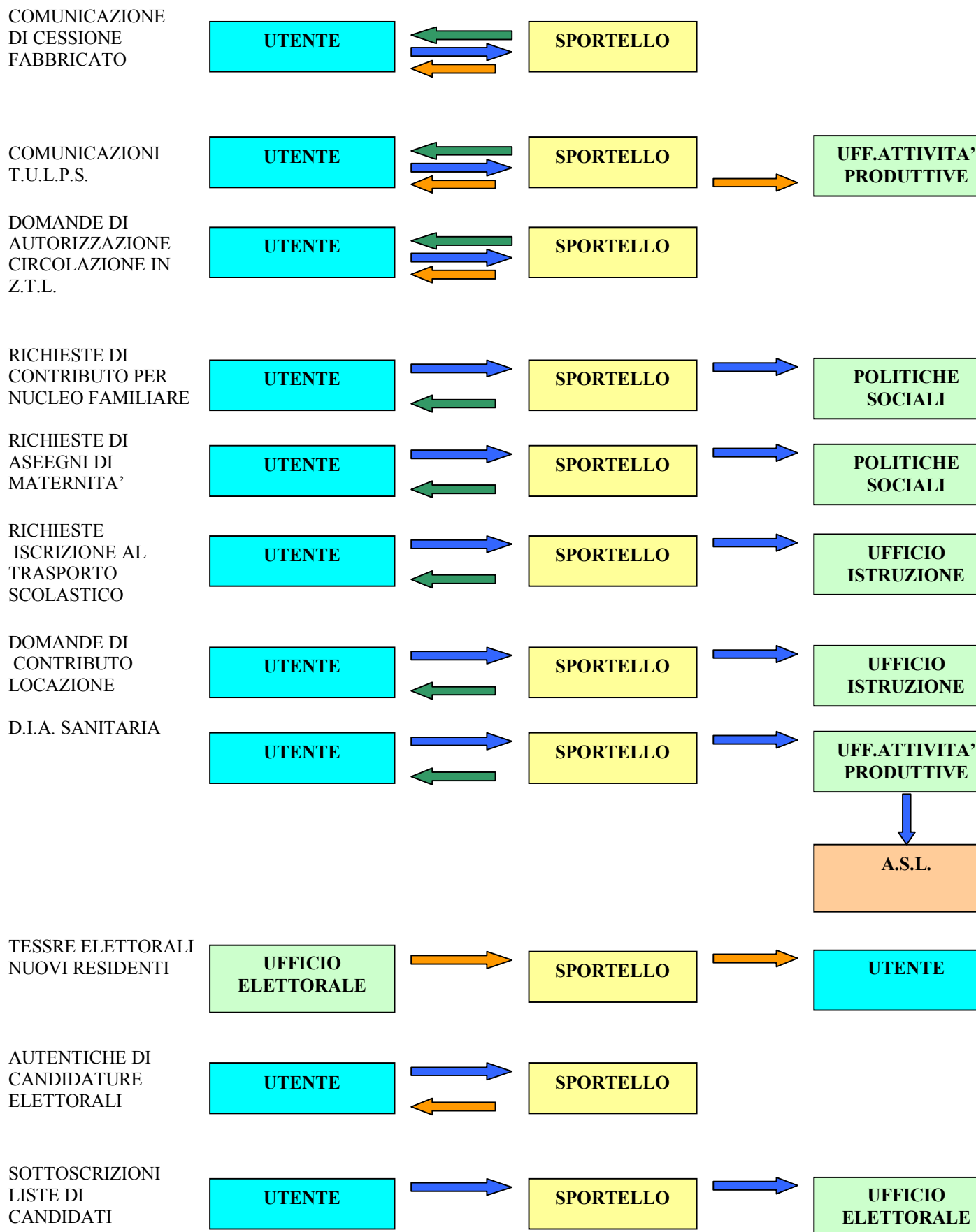


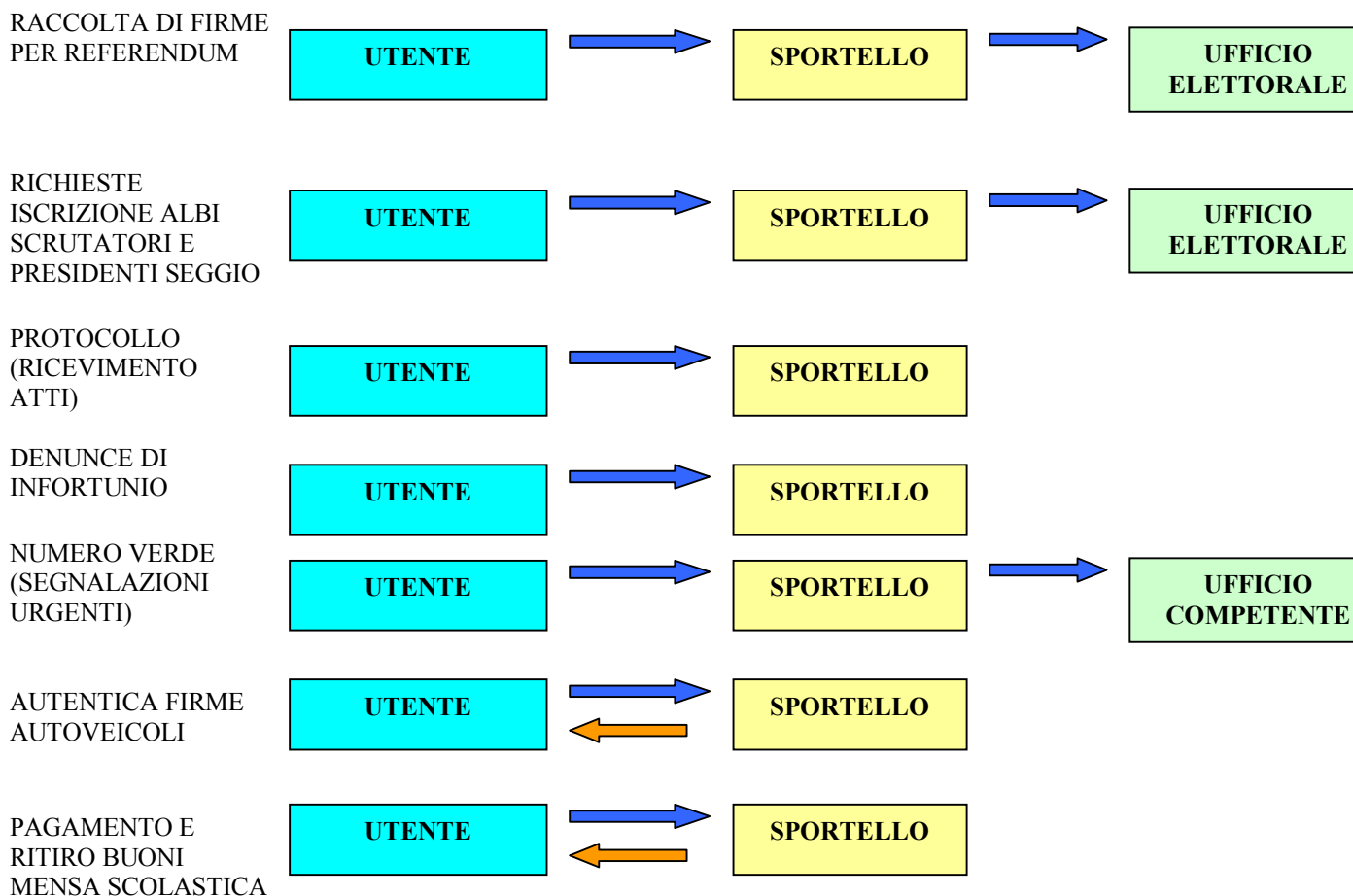
RICHIESTA
AUTORIZZAZIONE
OCCUPAZIONE
PERMANENTE
SUOLO PUBBLICO



RICHIESTA
AUTORIZZAZIONE
OCCUPAZIONE
TEMPORANEA
SUOLO PUBBLICO



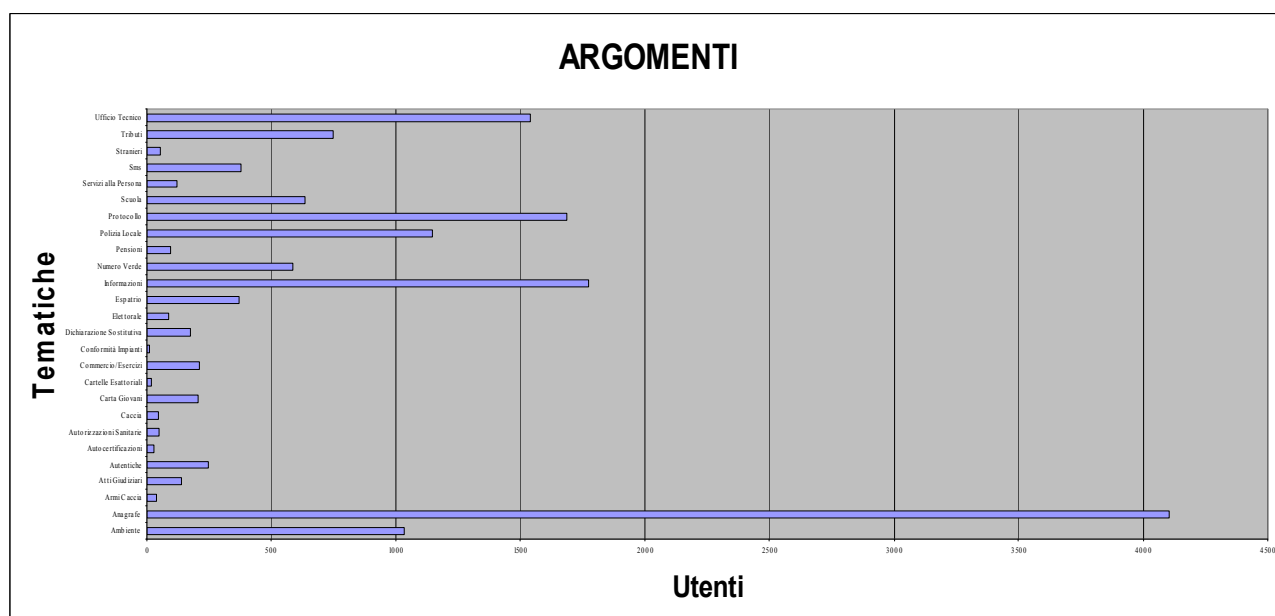




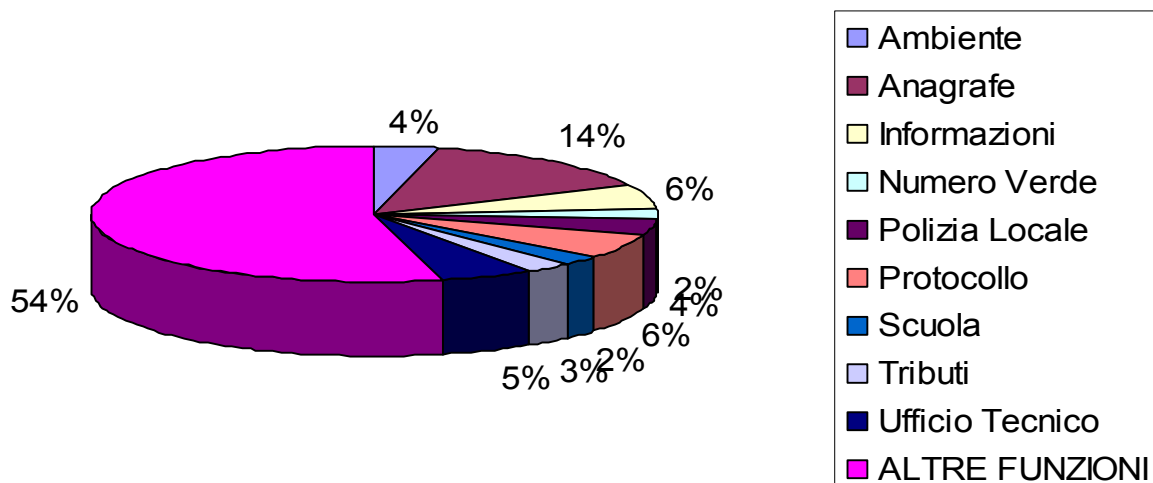
Le macro attività presenti sono **61**.

Il servizio con maggior richiesta è evidentemente l'Ufficio Anagrafe (con 4106 persone servite), seguito dall'Ufficio Tecnico e Polizia Locale che superano di gran lunga i 1000 utenti (rispettivamente con 1541 e 1147). Da sottolineare il servizio esclusivo di protocollo per la ricezione della corrispondenza portata a mano (con 1487 atti depositati) e le varie informazioni sugli argomenti più disparati propedeutiche alla formalizzazione che si quantificano in 1771 risposte.

ARGOMENTI	UTENTI	PERCENTUALE SU TOTALE
<i>Ambiente</i>	<i>1.031</i>	<i>6,64%</i>
<i>Anagrafe</i>	<i>4.106</i>	<i>26,47%</i>
<i>Armi Caccia</i>	<i>37</i>	<i>0,24%</i>
<i>Atti Giudiziari</i>	<i>140</i>	<i>0,90%</i>
<i>Autentiche</i>	<i>246</i>	<i>1,60%</i>
<i>Autocertificazioni</i>	<i>26</i>	<i>0,16%</i>
<i>Autorizzazioni Sanitarie</i>	<i>47</i>	<i>0,30%</i>
<i>Caccia</i>	<i>45</i>	<i>0,29%</i>
<i>Carta Giovani</i>	<i>204</i>	<i>1,32%</i>
<i>Cartelle Esattoriali</i>	<i>18</i>	<i>0,12%</i>
<i>Commercio/Esercizi</i>	<i>210</i>	<i>1,35%</i>
<i>Conformità Impianti</i>	<i>11</i>	<i>0,07%</i>
<i>Dichiarazione Sostitutiva</i>	<i>174</i>	<i>1,12%</i>
<i>Elettorale</i>	<i>88</i>	<i>0,57%</i>
<i>Espatrio</i>	<i>370</i>	<i>2,39%</i>
<i>Informazioni</i>	<i>1.771</i>	<i>11,42%</i>
<i>Numero Verde</i>	<i>585</i>	<i>3,77%</i>
<i>Pensioni</i>	<i>92</i>	<i>0,59%</i>
<i>Polizia Locale</i>	<i>1.147</i>	<i>7,40%</i>
<i>Protocollo</i>	<i>1.687</i>	<i>10,88%</i>
<i>Scuola</i>	<i>634</i>	<i>4,09%</i>
<i>Servizi alla Persona</i>	<i>120</i>	<i>0,77%</i>
<i>SMS</i>	<i>377</i>	<i>2,43%</i>
<i>Stranieri</i>	<i>53</i>	<i>0,34%</i>
<i>Tributi</i>	<i>749</i>	<i>4,83%</i>
<i>Ufficio Tecnico</i>	<i>1.541</i>	<i>9,94%</i>
TOTALE	15.509	100%



Incidenza funzioni principali sul totale



NUMERO VERDE

E' stato attivato il servizio di accesso a Punto Comune mediante il numero verde, istituito, come si sa, per le segnalazioni di eventi e circostanze particolari che si presentano sul territorio e che richiedono interventi urgenti da parte degli Uffici Comunali.

Si riscontrano ancora casi nei quali gli uffici deputati alla soluzione del problema non inviano o inviano con molto ritardo i reports degli interventi richiesti, così come è stato ideato il meccanismo insito nel servizio.

CASI PARTICOLARI DA SEGNALARE
Animali morti di piccola taglia
Atti vandalici al patrimonio
Cani randagi
Dissesti stradali
Guasti a semafori
Illuminazione pubblica
Inquinamento corsi d'acqua
Piante pericolanti o cadute su suolo pubblico
Rifiuti abbandonati
Segnaletica abbattuta

Da segnalare che oltre le segnalazioni ricomprese negli altri casi precodificati giungono anche segnalazioni afferenti ad ipotesi non previste nell'elenco originario quali, ad esempio, sfalcio erba, derattizzazione, auto abbandonate, mancata pulizia sede stradale, ecc.

PROTOCOLLO:

Come detto una delle funzioni del Front-Office è l'attività di protocollo degli atti, di seguito sono stati raffrontati tutti i proocollo effettuati dal personale appartenente a Punto Comune e a quelli degli appartenenti all'Ufficio Protocollo.

E' apparso evidente che la metà del lavoro viene effettuato presso gli sportelli e questo ha permesso di sgravare l'Ufficio Protocollo da metà del lavoro liberando del personale per altrettante importanti mansioni.

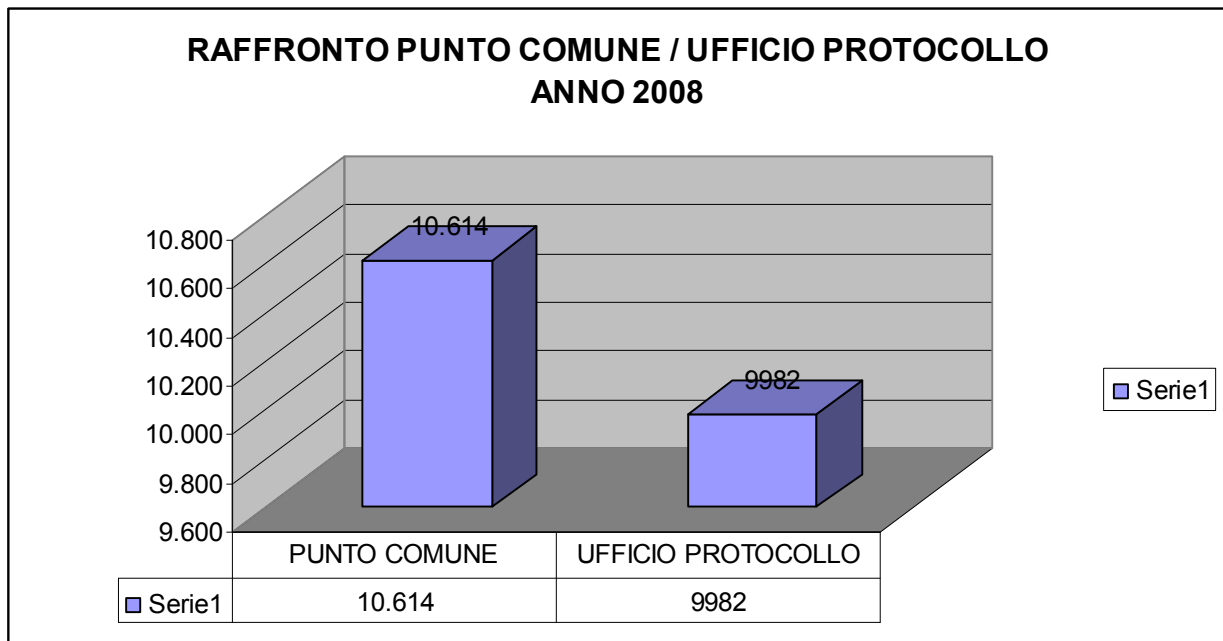


Figura 21 Raffronto tra i dati ottenuti da Punto Comune ed Ufficio Commercio (in valori assoluti)

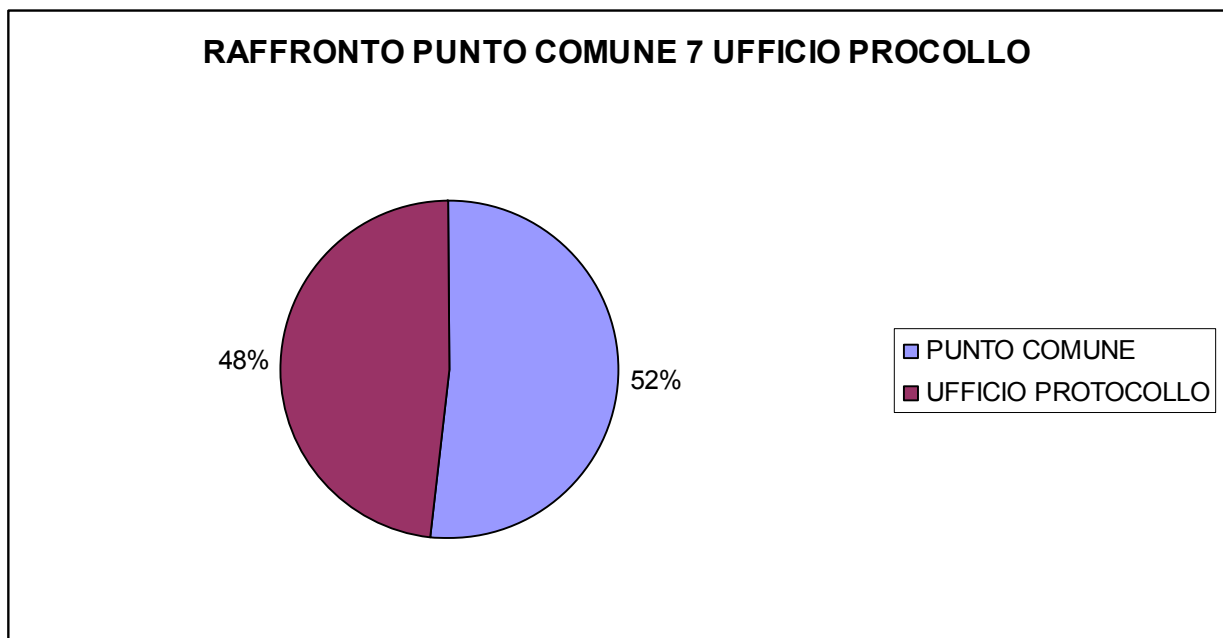


Figura 22 Raffronto in percentuale tra i dati ottenuti da Punto Comune e d Ufficio Protocollo

CASSA

E' doveroso segnalare che a Punto Comune oltre ai pagamenti relativi ai diritti di segreteria delle certificazioni anagrafiche, dal 1 gennaio 2009 si prossimamente si potranno eseguire i pagamenti per i buoni mensa scolastici. Prossimamente sarà concentrata la funzione di cassa (attraverso il pagamento in forma elettronica) per tutto l'Ente.

PORTALE

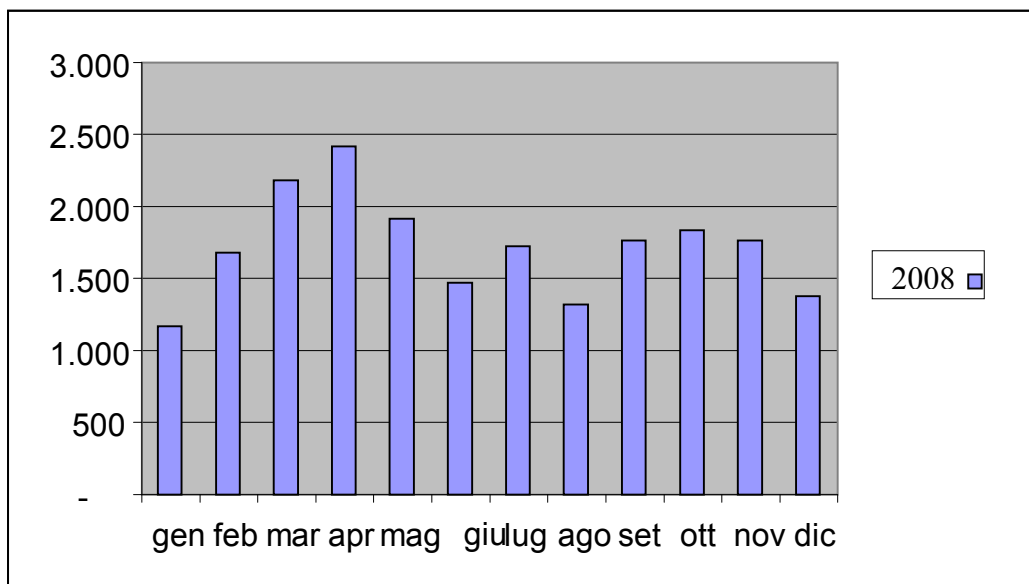
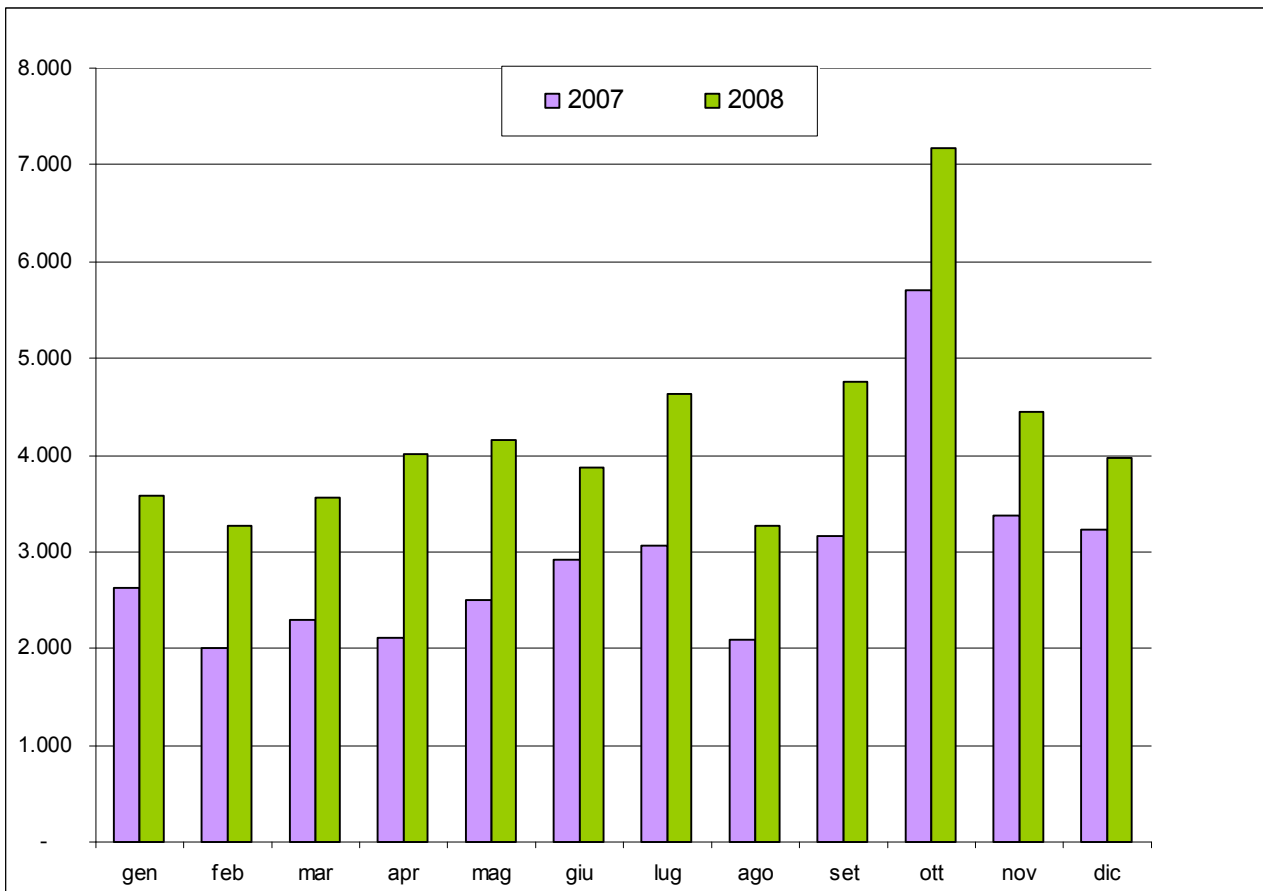
Il portale dedicato a Punto Comune www.comune.sorianonecimino.vt.it/PuntoComune è operativo sin dalla data di entrata in funzione del front-office (11 ottobre 2007) con l'intento di informare il cittadino sulle funzioni e le attività svolte dallo sportello di Punto Comune, dando vita ad una relazione interattiva tra esso e il cittadino.

Esso, può essere utile per il cittadino che in qualsiasi momento può collegarsi e trovare orari, numeri di telefono ed indirizzi utili.

Elemento fondamentale per il buon funzionamento del sito è il suo continuo aggiornamento, che viene seguito dall'Ufficio Punto Comune, anche grazie alle segnalazioni esterne al front-office. Le modifiche al sito vengono poi eseguite in collaborazione con la Società manuttrice del sito, e sono immediatamente disponibili in internet..

Sito istituzionale e Sito Punto Comune di Soriano nel Cimino. Visitatori 2007 – 2008

Anno	Visite - 2007		Visite - 2008		Confronto 2007 / 2008
	Dominio	Punto Comune	Dominio	Punto Comune	
gen	2.634		3.583	1.166	26%
feb	2.012		3.276	1.675	39%
mar	2.302		3.550	2.176	35%
apr	2.102		4.019	2.421	48%
mag	2.495		4.149	1.922	40%
giu	2.916		3.873	1.478	25%
lug	3.062		4.627	1.727	34%
ago	2.083		3.269	1.321	36%
set	3.158		4.760	1.766	34%
ott	5.698	2.497	7.180	1.830	21%
nov	3.370	994	4.445	1.760	24%
dic	3.226	842	3.965	1.378	19%
Totale	35.058	4.333	48.423	20.620	28%



Dalle tabelle sopra riportate si evince il risultato estremamente positivo di accesso al sito di Punto Comune nell'anno 2008 che ammonta a **20.620**. dato estremamente importante se si tiene conto che il portale del sito di Punto Comune di Mogliano Veneto in 7 mesi e mezzo del 2006 ha fatto registrare 4.000 accessi. Mentre il sito del front-office sorianese dal 12 ottobre 2007 al 31.12.2007 ha registrato ben 4.333 contatti in soli 2 mesi e mezzo.

Altro dato che appare in evidenza è la curiosità che ha generato la nascita di Punto Comune , infatti dal 12 al 31 ottobre 2007 si sono riscontrati ben 2.497 accessi rispetto ai 994 contatti avuti nei 30 giorni del mese di novembre 2007.

Si può ritenere che, esaminando i dati riportati, l'entrata in funzione del Portate di Punto Comune ha fatto da traino anche agli accessi al sito istituzionale del Comune di Soriano nel Cimino (www.comune.sorianonelcimino.vt.it) infatti nell'anno 2008 si è riscontrato un aumento del 28% di accessi rispetto al 2007 (35.058 del 2007 contro i 48.423 del 2008).

Questi dati sono sicuramente destinati ad aumentare con il tempo e con la progressiva conoscenza dello strumento, così come avviene per altri servizi. Ciò nondimeno è importante sottolineare che i cittadini/utenti/clienti, nonostante vengano messi a loro disposizione strumenti sempre più innovativi di accesso ai servizi comunali, continuano nella maggior parte a prediligere il contatto diretto con l'operatore di sportello.

COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Sia l'Amministrazione Comunale che l'Ufficio Punto Comune ha riposto da sempre molta attenzione alla comunicazione e alla promozione del Front-Office.

Per quanto riguarda la comunicazione si è cercato con varie forme di illustrare ai cittadini le funzioni ed il metodo rivoluzionario di operare di Punto Comune ed il suo operato è comparso spesso sulle pagine dei quotidiani locali con giudizi ed apprezzamenti lusinghieri.

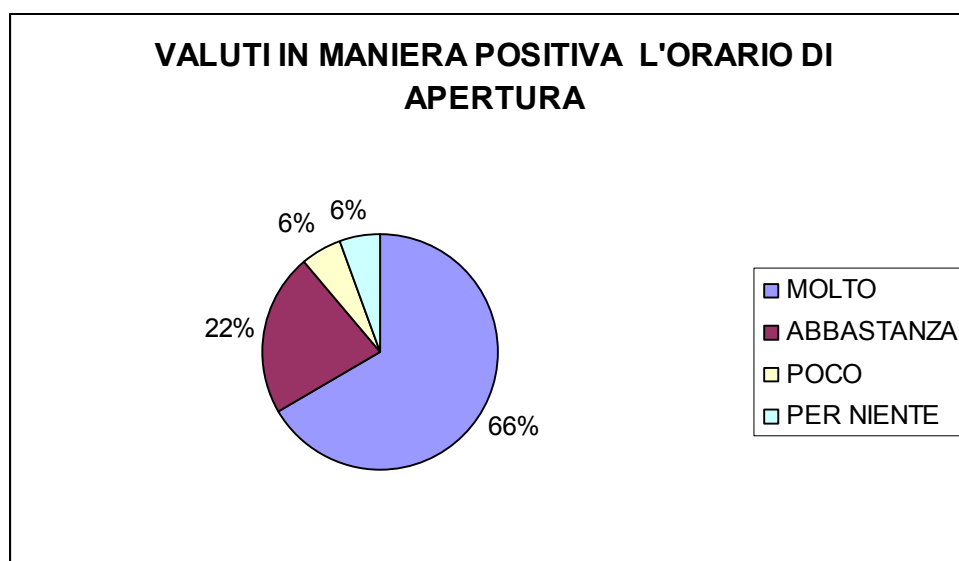
Il Front-Office "Punto Comune" di Soriano nel Cimino è stato presentato nei convegni nazionali dell'ANUSCA (Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile e Anagrafe) a Salsomaggiore terme nel 2007 e a Riccione nel 2008 ed alla Assemblea Nazionale ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) a Trieste nel mese di ottobre 2008.

SONDAGGIO DI GRADIMENTO

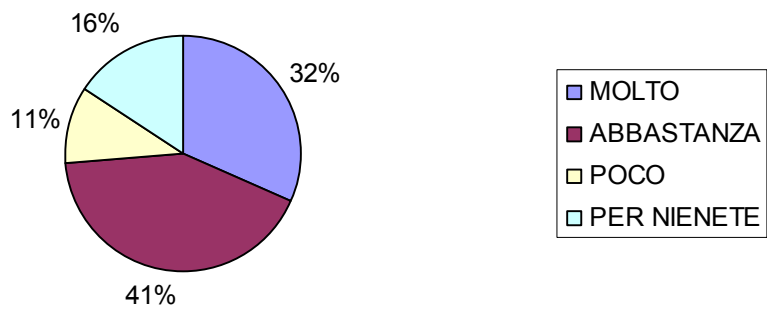
Sin dalla sua apertura è stata data molta importanza al sondaggio di gradimento.

Tale sondaggio è stato svolto sia attraverso il sito di Punto Comune che presso il Front-Office. Trattandosi della prima volta che viene intrapresa tale iniziativa presso l'Ente, considerando la poca esperienza degli utenti a valutare la struttura nel suo complesso, si può affermare che il numero delle adesioni ha soddisfatto pienamente le aspettative.

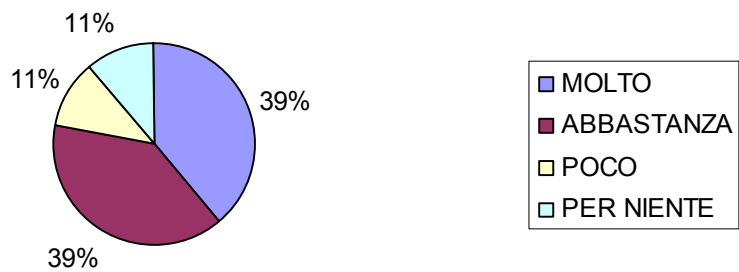
E' un'esperienza che assolutamente da ripetere e soprattutto da sviluppare ed incentivare.



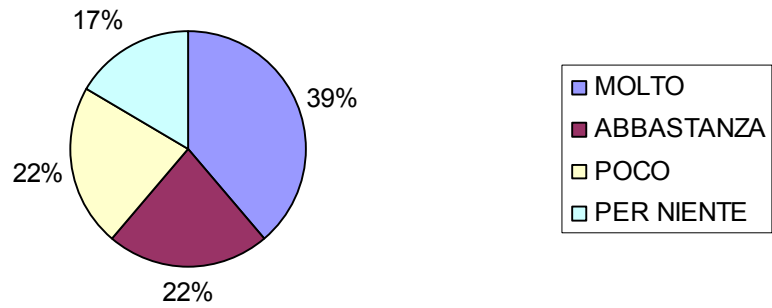
E' ADEGUATO IL TEMPO CHE GLI OPERATORI CI METTONO PER DARE RISPOSTE?



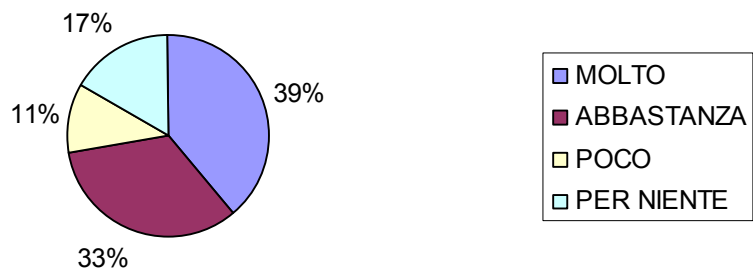
E' ACCETTABILE IL TEMPO PER POTER PARLARE CON UN OPERATORE IN ORARIO POMERIDIANO?



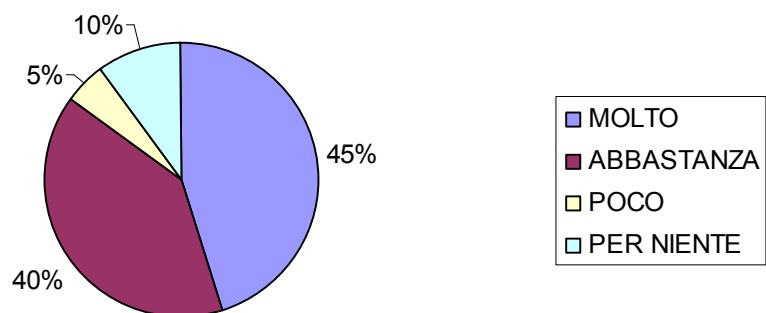
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALLO SPORTELLO



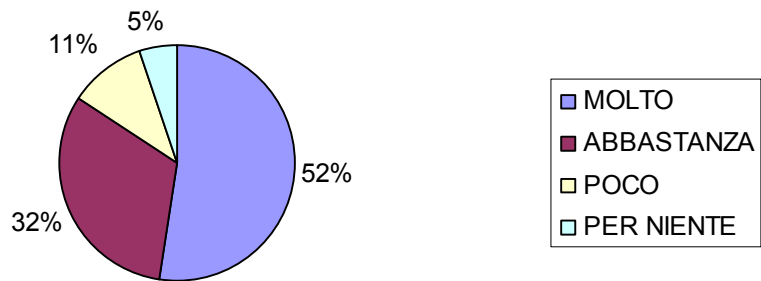
ATTEGGIAMENTO E LA DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEL PERSONALE DELLO SPORTELLO



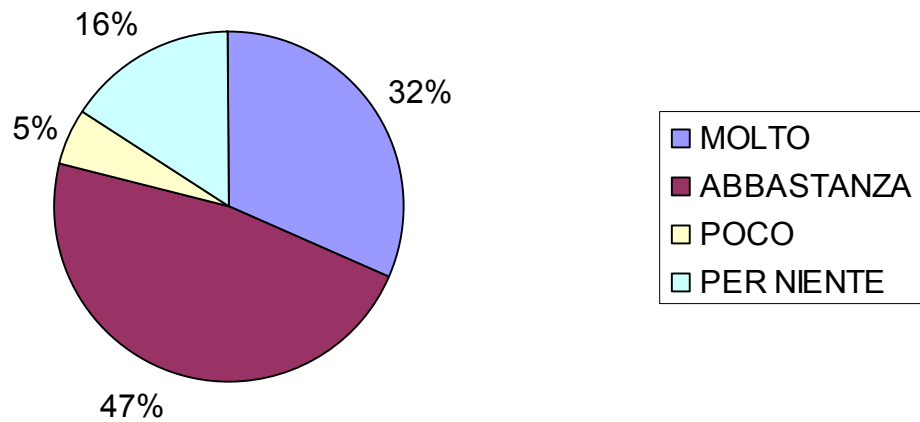
ADEGUATEZZA E COMFORT DEI LOCALI

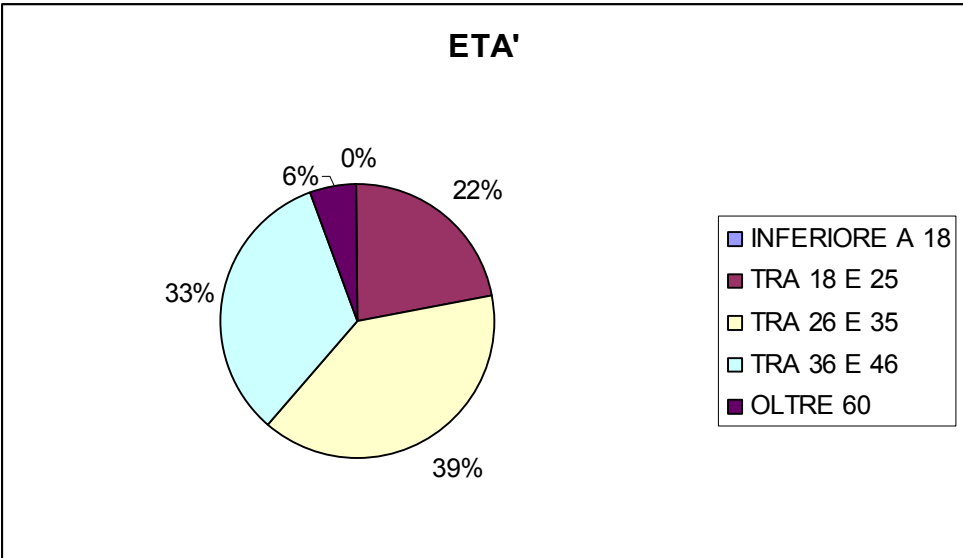
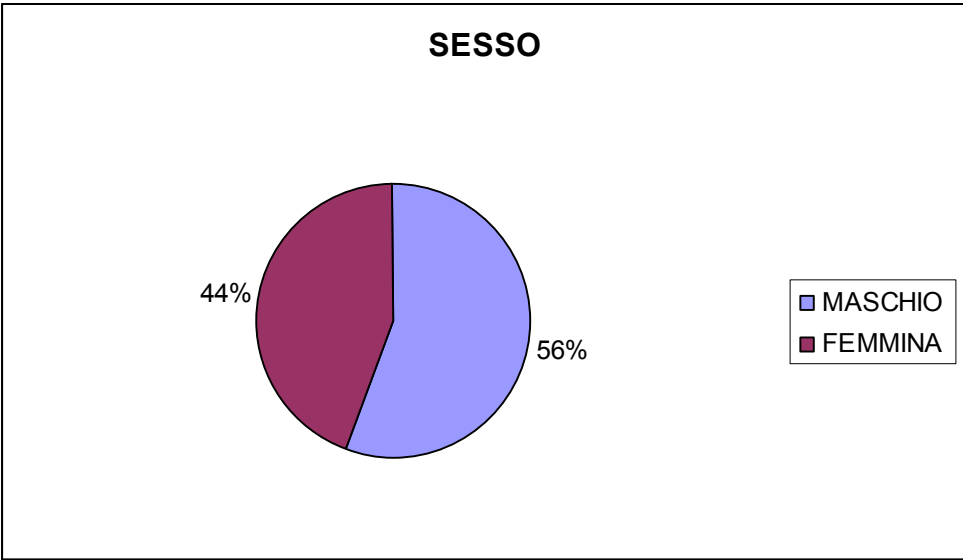


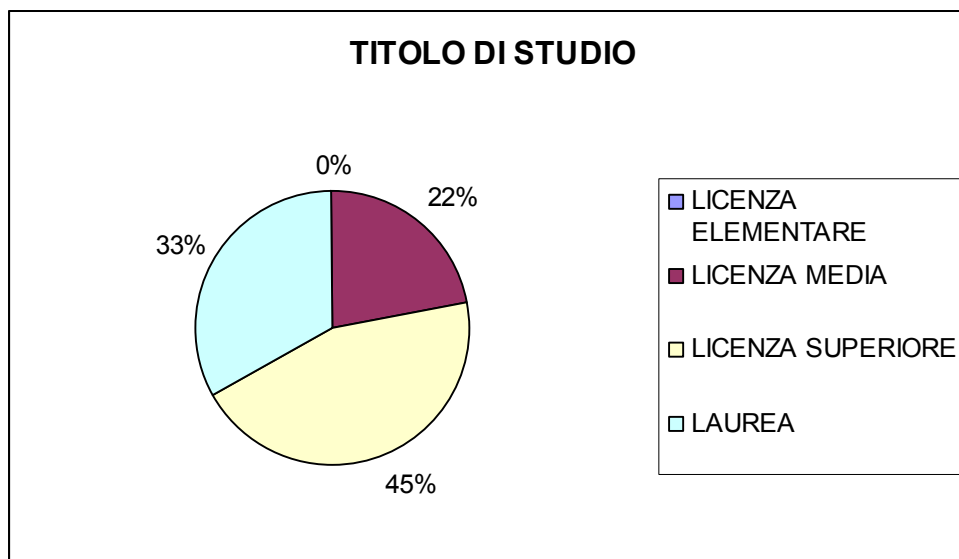
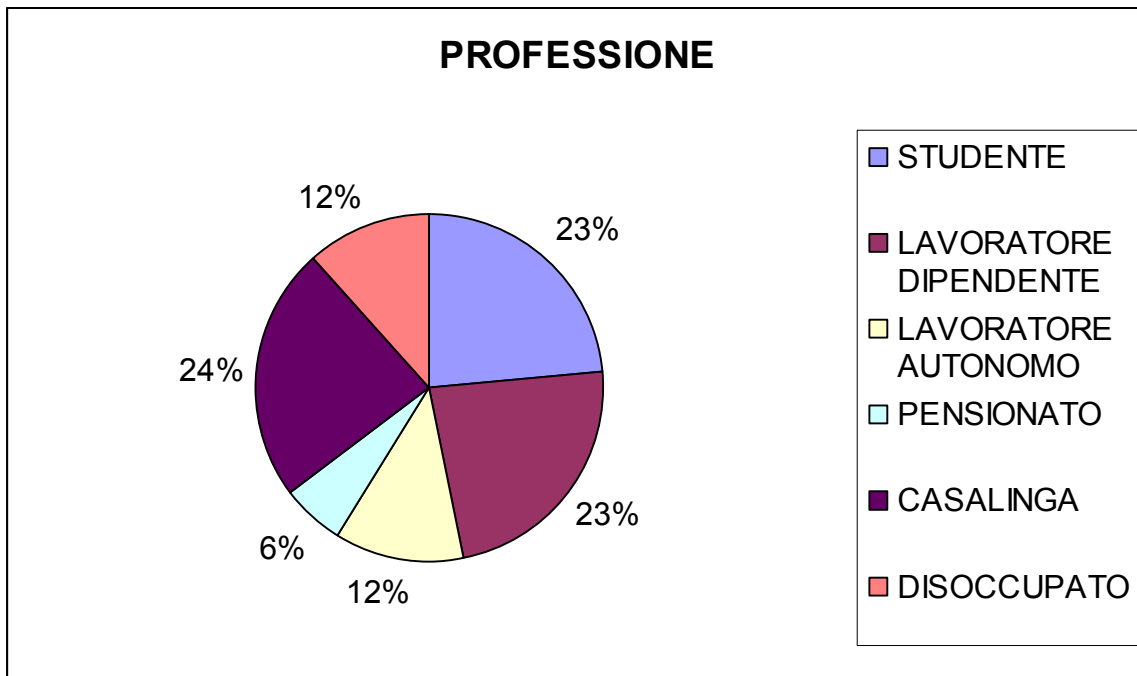
VALUTI IN MANIERA POSITIVA LA COLLOCAZIONE DI PUNTO COMUNE?



DOVENDO DARE UN GIUDIZIO CAMPLESSIVO, VALUTI POSITIVAMENTE IL SERVIZIO PUNTO COMUNE?







Si ritiene che i risultati della custode satisfaction come sopra riprodotti siano positivi e non richiedono particolari commenti.

L'esperienza di Punto Comune , come soluzione nella gestione del rapporto istituzione/cittadino oramai sta diventando una realtà e comincia ad essere conosciuto anche presso gli altri Enti sia altro tipo di Amministrazioni.

ORGANIZZAZIONE

Uno dei punti di forza dell'esperienza di Punto Comune è costituito senz'altro dall'aspetto organizzativo.

L'intesa, la motivazione, la consapevolezza di essere tutti parte di un progetto comune sono infatti i presupposti essenziali perché un Servizio di tale importanza per la vita dei cittadini possa continuare a crescere nel tempo.

Gli aspetti sicuramente più delicati del lavoro degli addetti allo Sportello , vale a dire la dinamica di gruppo e la sua tenuta nel tempo, la continua formazione nelle materie più disparate, la capacità relazionale, l'abitudine al cambiamento e all'innovazione, vengono gestiti con ottimi risultati da ciascun singolo operatore. Il gruppo, da parte sua, oltre ad impegnarsi nel coordinamento e nella programmazione delle attività, si occupa di prevenire e risolvere gli inevitabili momenti di criticità e di tensione che in un gruppo di persone possono talvolta sorgere soprattutto in relazione al particolare tipo di servizio svolto.

Il continuo contatto con il pubblico e l'essere l'interlocutore primo e privilegiato dei cittadini nei rapporti con l'Ente necessita lo sviluppo negli operatori di doti relazionali improntate alla cortesia , all'orientamento verso i bisogni dell'utenza e, in alcuni casi, alla soluzione di situazioni conflittuali.

Da sottolineare, inoltre, la particolare capacità organizzativa degli operatori nella gestione delle assenze che ha sempre garantito una presenza congrua e adeguata allo Sportello anche in situazioni di particolare difficoltà.

I risultati ottenuti nel primo anno di vita del Front-Office sono stati ottenuti anche attraverso un delicato e costante lavoro di tessitura da parte di chi è preposto al coordinamento del gruppo, ovviamente sostenuto in questo dalle decisioni dell'Amministrazione, volto a costruire e mantenere nel tempo, quegli equilibri e quelle motivazioni necessarie per il raggiungimento dello standard quali-quantitativo di efficienza che il Servizio richiede.

Molte le leve che garantiscono la tenuta del gruppo: la spinta motivazionale legata soprattutto ai concreti risultati e ai riconoscimenti ottenuti: il senso di appartenenza e di partecipazione ad un progetto innovativo e in continuo sviluppo, la possibilità di misurare concretamente sul campo le capacità di ciascun operatore e via dicendo.

Queste considerazioni, unitamente al fatto che Punto Comune deve rappresentare “il biglietto da visita” del Comune rispetto ai suoi cittadini, e che in esso si riflette buona parte dell'immagine dell'Ente all'esterno per le ragioni che sono precedentemente trattate in questa relazione, portano a far ritenere, sulla base seppur breve esperienza accumulata nella gestione del Servizio, che è assoluta,ente indispensabile, da parte dell'Amministrazione, non solo mantenere in vita tutti gli elementi esterni di coesione e consolidamento del gruppo Punto Comune, ma addirittura porre in essere le condizioni affinché tali elementi possano essere incrementati progressivamente.

CONCLUSIONI

- ✚ Punto Comune sta diventando, in virtù dei risultati sopra indicati e delle caratteristiche acquisite nonché della quantità e qualità dei servizi resi all'utente, un punto di riferimento, in molti casi, unico nei rapporti tra il Comune e i suoi cittadini , ove l'utente , oltre che ottenere in concreto il servizio richiesto, può trovare risposta alle domande nonché spiegazione e soluzione alle problematiche che sovente le procedure burocratiche e legislative in genere possono creare.
- ✚ Punto Comune rappresenta sicuramente un modello avanzato di URP e sul quale molte Amministrazioni iniziano a ragionare ed in virtù del quale il Comune di Soriano nel Cimino tende di sviluppare in termini di “riuso”.

- ✚ Il processo di evoluzione e di sviluppo dello Sportello deve proseguire senza soluzione di continuità, sia nel senso del materiale accrescimento dei servizi offerti sia nel senso del miglioramento qualitativo. Deve rimanere intatta la spinta motivazionale a ricercare sempre nuove soluzioni e nuovi servizi da offrire ai cittadini e a perfezionare sempre di più i processi di erogazione dei servizi stessi.
- ✚ E' importante ridurre il più possibile alcune micro-aree di criticità originate per lo più dalla non sempre fluida comunicazione con uffici ed enti esterni a Punto Comune, dalle oggettive carenze organizzative e funzionali che taluno di essi a volte dimostra.
- ✚ I risultati ottenuti e sopra descritti e soprattutto i miglioramenti da acquisire dipendono dall'essenziale attività di informazione e aggiornamento degli uffici di back del Comune i quali, seppur in forma diversa e con diversi approcci più o meno collaborativi, costituiscono fonte primaria cui Punto Comune attinge per erogare servizi di qualità. Tuttavia l'aspetto del rapporto tra lo Sportello e gli altri uffici dell'Ente è uno di quelli che presentano i maggiori margini di miglioramento e su cui occorre lavorare con impegno sempre costante.
- ✚ L'aver contribuito alla realizzazione del progetto Punto Comune costituisce sicuramente, per chi ha il privilegio di coordinare la struttura, uno straordinario elemento motivazionale e di orgoglio, contrappuntato, ovviamente dalla consapevolezza della particolare responsabilità di dover sempre garantire la tenuta del sistema nonché il continuo miglioramento degli standards di efficienza del Servizio a fronte dei sempre più complessi bisogni del cittadino e dell'utente in generale.

PROSPETTIVE

Le prospettive per l'anno 2009 si possono delineare come di seguito indicato:

- Ricognizione delle attività, delle funzioni e dei servizi svolti allo scopo di rivedere i processi e rilevare eventuali elementi di criticità su cui intervenire per migliorare la qualità del prodotto offerto. Permangono infatti alcuni aspetti che presentano possibili margini di miglioramento soprattutto per quanto attiene al profilo della tempestività delle informazioni che provengono dagli altri uffici e alla qualità delle relazioni reciproche.
- Saranno sicuramente effettuati interventi relativi alla comunicazione che riguarderà sia il materiale tipografico divulgativo (rifasci meno di depliant – locandine ecc.) sia il modo di comunicazione pubblica del personale preposto allo Sportello con gli utenti di Punto Comune:
- Nel corso dell'anno 2009 prenderanno avvio le collaborazioni con gli Enti Terzi e nello specifico:
 - INPS
 - ✓ Stampa estratto contributivo;
 - ✓ Stampa CUD assicurato/pensionato
 - ✓ Stampa OBISM
 - ✓ Calcolo ISEE
 - AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI VITERBO
 - ✓ Caccia e pesca

- ✓ Agriturismi
 - ✓ Danni Fauna selvatica
-
- Nell'anno 2009 sarà concentrata la funzione di cassa (attraverso il pagamento in forma elettronica) per tutto l'Ente.
 - Uno degli obiettivi che congiuntamente all'Amministrazione è quello di cercare di diffondere in termini di "riuso" questa esperienza di Front-Office presso altri Enti come modello organizzativo di riferimento nel segno dell'efficienza e della semplificazione.
 - Certamente non sarà portato a compimento nel 2009 ma dovranno essere poste solide basi affinché si arrivi alla certificazione di Qualità UNI ISO e alla stipula di un'apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria Locale di Viterbo sulla prenotazione delle visite mediche specialistiche sulla base della felice esperienza ottenuta dal Comune di Mogliano Veneto.

Soriano nel Cimino, 22 gennaio 2009

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott. Maurizio CAPPONI