



21 – 22 Gennaio 2010
Hotel Tuscany Inn
Montecatini Terme (PT)



Un'interfaccia univoca e fruibile

Lo sportello realizzato intende costituire un'interfaccia univoca e facilmente fruibile da parte del cittadino affinché possa ricevere informazioni sui servizi comunali erogati e sulla modulistica, con la possibilità di segnalare bisogni ed esigenze.

Il cittadino recandosi a Punto Comune può:

iscrivere il bambino al servizio scuolabus, pagare l'abbonamento per il trasporto scolastico, acquistare buoni pasto per la refezione scolastica, attivare un'utenza dell'acqua potabile, ritirare una concessione sosta per disabili, consegnare una pratica edilizia, ritirare un'autorizzazione edilizia, segnalare disservizi presenti sul territorio, e altro ancora senza dover peregrinare nelle varie sedi degli uffici comunali aperti al pubblico in orari più limitati



Un unico punto di riferimento

Un Progetto innovativo

- con il quale l'Amministrazione comunale intende Avvicinarsi ulteriormente ai propri cittadini
- Semplificando le procedure amministrative
- Migliorando l'utilizzo dei servizi del Comune

Un unico sportello

- con un orario più Flessibile degli altri uffici
- (aperto dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.30)
- in grado di Assistere il cittadino per tutto ciò che riguarda i servizi comunali



Operatività di Punto Comune

- Punto Comune prende avvio dalla consapevolezza che gli sportelli URP, così come concepiti originariamente, non potevano soddisfare ed essere al pari con le vere esigenze dei cittadini
- Punto Comune fornisce servizi di front office quali:
 - ritiro e protocollazione di istanze
 - predisposizione e rilascio atti che non richiedono istruttorie approfondite
 - informazioni di primo livello
 - gestione appuntamenti per informazioni di secondo livello
 - rilascio modulistica

per le tutte le materie relative ad anagrafe, elettorale, anagrafe canina, autorizzazioni sanitarie, attività produttive e commercio, manifestazioni, cultura, turismo, pensioni, polizia locale, servizi alla persona, scuola, tributi, servizi tecnici

- In questo ufficio sono concentrate le attività di front-office di tutti gli uffici comunali e di enti diversi quali la Provincia, l'INPS, l'Azienda Sanitaria Locale, la Società a partecipazione comunale che gestisce i servizi ambientali, la società privata per il servizio di refezione scolastica



Operatività di Punto Comune

Punto Comune svolge, inoltre, l'attività istituzionale prevista per gli URP, ossia:

- informa il cittadino circa tutti i servizi erogati dal comune
- gestisce il diritto di accesso agli atti ed ai procedimenti
- assiste il cittadino nella predisposizione di istanze rivolte alla pubblica amministrazione
- riceve e gestisce segnalazioni e reclami.
- servizio SGATE (Bonus energia e gas)



Servizio Sgate per il bonus energia elettrica e gas

- E' stata avviata una importante campagna informativa sul tema, utilizzando tutti i canali di informazione
- Ogni operatore è stato formato per offrire al cittadino la più ampia informazione (documentazione necessaria, compilazione della richiesta, rilascio della ricevuta di avvenuta presentazione, successive scadenze ed eventuale ulteriore informazione e/o convocazione tramite sms)
- Poiché la certificazione ISEE è di costante e continuo utilizzo, anche per l'accesso a molteplici servizi comunali, il cittadino non dovrà recarsi in nessun altro ufficio; Punto Comune è l'unica struttura per la richiesta di agevolazione tariffaria in materia di energia.
- L'ampio orario a disposizione ha permesso a tutti di accedervi senza alcuna difficoltà e senza sacrificare ore dedicate alla propria attività professionale.
- Tutti hanno avuto la possibilità di conoscer tale attività, tutti sono stati messi in grado e nelle condizione di poter usufruire di tale bonus fondamentale in questa fase congiunturale per la vita economica non solo della nostra nazione.





“PUNTO COMUNE”

Principi Ispiratori

- *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*



“PUNTO COMUNE”

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

**UNA FORTE CONVINZIONE DA PARTE DEGLI
AMMINISTRATORI, SOPRATTUTTO DEL SINDACO, E LA
DETERMINAZIONE DI BUONA PARTE DELLA COMPONENTE
BUROCRATICA NEL PORTARE AVANTI UN’INIZIATIVA DI
TALE PORTATA INNOVATIVA**



“PUNTO COMUNE”

- Il Servizio è stato progettato nell’ottica di un’attività amministrativa volta ad un’immediata soddisfazione dei più svariati bisogni del cittadino, e della semplificazione del rapporto utente-Pubblica Amministrazione
- il cittadino recandosi a Punto Comune può richiedere:
certificazioni anagrafiche, autorizzazioni e/o licenze di competenza dell’Amministrazione Provinciale, servizi per conto dell’Ufficio dell’impiego, documentazioni INPS



Il supporto informatico

ANDROMEDA Informatica

- Fornitore del software gestionale al Comune di Soriano nel Cimino, ha ampliato il sistema di programmi ANPOLIS 2000 con specifiche funzioni integrate con la base dati generale.
- Gli addetti allo sportello trovano su una sola maschera video le istruzioni e la modulistica per il cittadino insieme alle informazioni attuali e storiche memorizzate nella base dati gestionale.



Accesso a Punto Comune

Il progetto, inaugurato ad ottobre 2007, prevede il posizionamento di 7 postazioni polivalenti in uno spazio di accoglienza del tipo "open-space" privo di barriere fisiche tra operatore e cittadino.





Accesso a Punto Comune

La facilità di accesso da parte dei cittadini è garantita anche attraverso la disponibilità di un ampio orario di apertura dello sportello e la possibilità di consultazione 'on line' 24 ore u 24 per 7 giorni alla settimana delle informazioni e della modulistica sul sito internet del comune.

<http://puntocomune.comune.sorianonelcimino.vt.it>



Il sito web Punto Comune





Il sito web Punto Comune

La soluzione web Punto Comune è realizzata nel rispetto di tutte le normative in vigore sull'usabilità e sull'accessibilità dei siti istituzionali.

<http://puntocomune.comune.sorianonelcimino.vt.it>



Il sito web Punto Comune

Attraverso i servizi online i cittadini potranno risparmiare file negli uffici ed evitare spostamenti inutili oggi spesi per sbrigare pratiche ed incombenze burocratiche.

Il computer di casa, insomma, si affiancherà allo sportello comunale offrendo gli stessi servizi, ma con tempi e modalità su misura per ciascun cittadino.



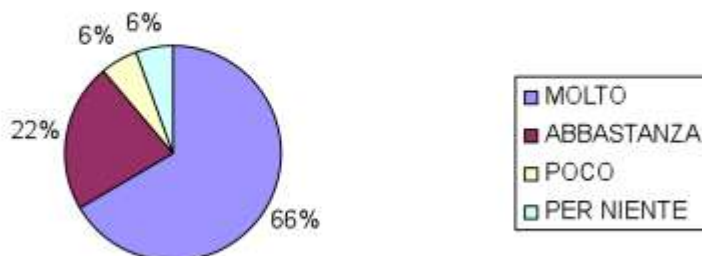
Sondaggio di Gradimento

Sin dalla sua apertura è stata data molta importanza al sondaggio di gradimento, svolto sia attraverso il sito di Punto Comune che presso il Front-Office. Il numero delle adesioni ha soddisfatto pienamente le aspettative.

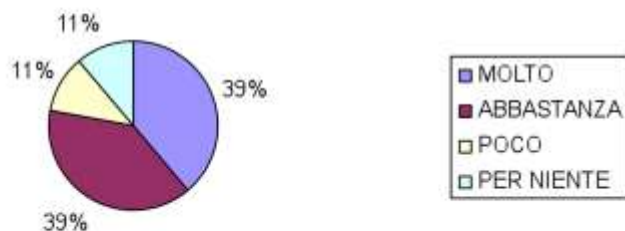
La Customer-Satisfaction ha un ruolo fondamentale per il nostro lavoro e per questo motivo sin dall'inizio il Comune di Soriano nel Cimino è stato individuato sperimentatore per il Dicastero guidato dal Ministro Renato Brunetta del progetto "Mettiamoci la Faccia"



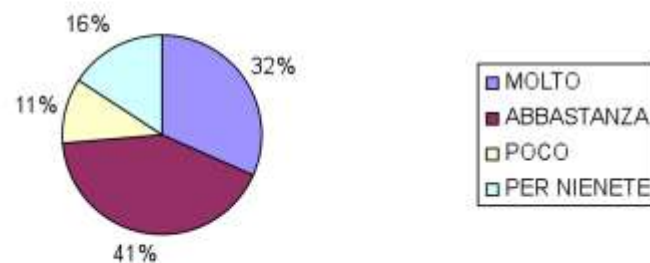
VALUTI IN MANIERA POSITIVA L'ORARIO DI APERTURA



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

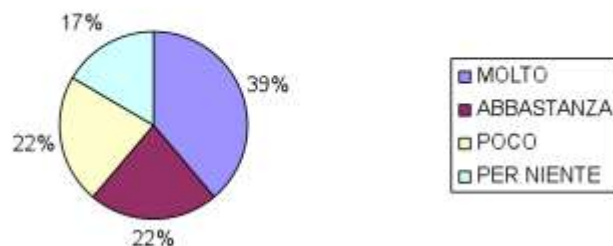


E' ADEGUATO IL TEMPO CHE GLI OPERATORI CI METTONO PER DARE RISPOSTE?

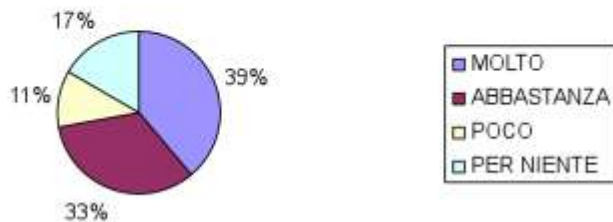




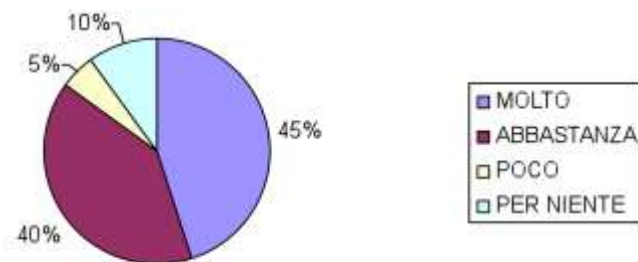
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALLO SPORTELLO



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

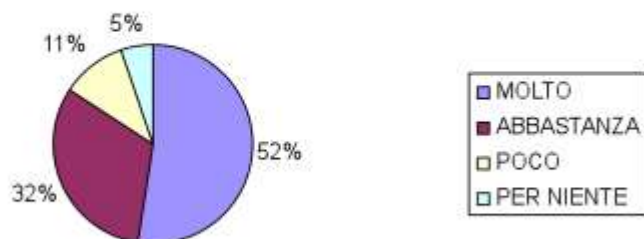


ADEGUATEZZA E COMFORT DEI LOCALI

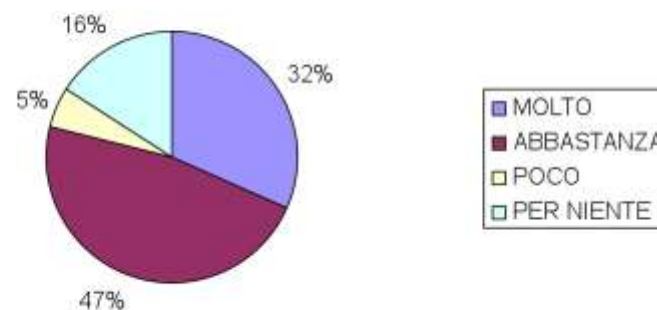


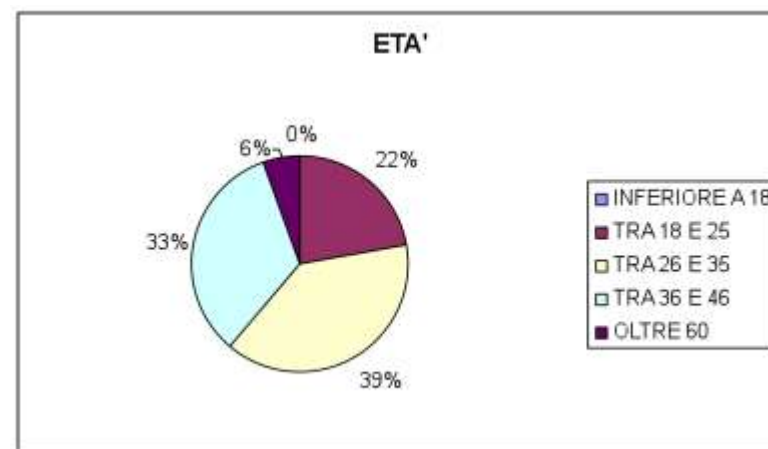
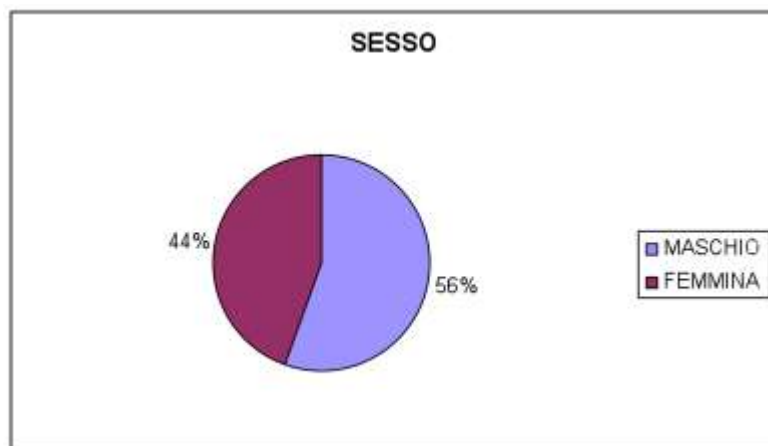


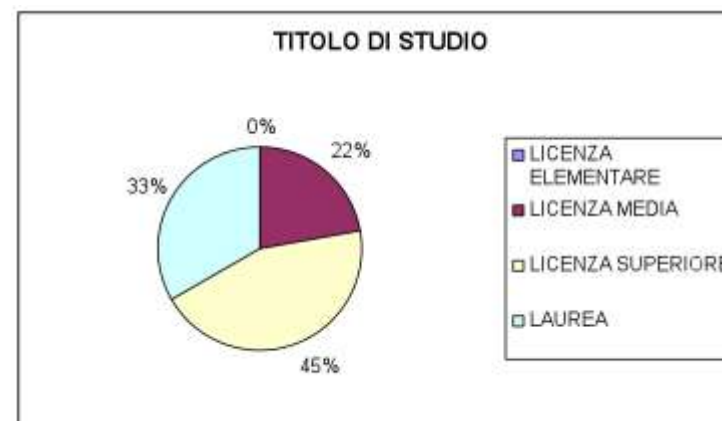
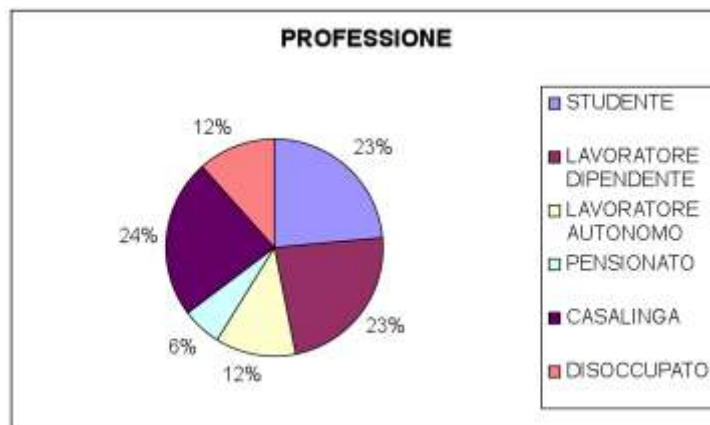
VALUTI IN MANIERA POSITIVA LA COLLOCAZIONE DI PUNTO COMUNE?



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



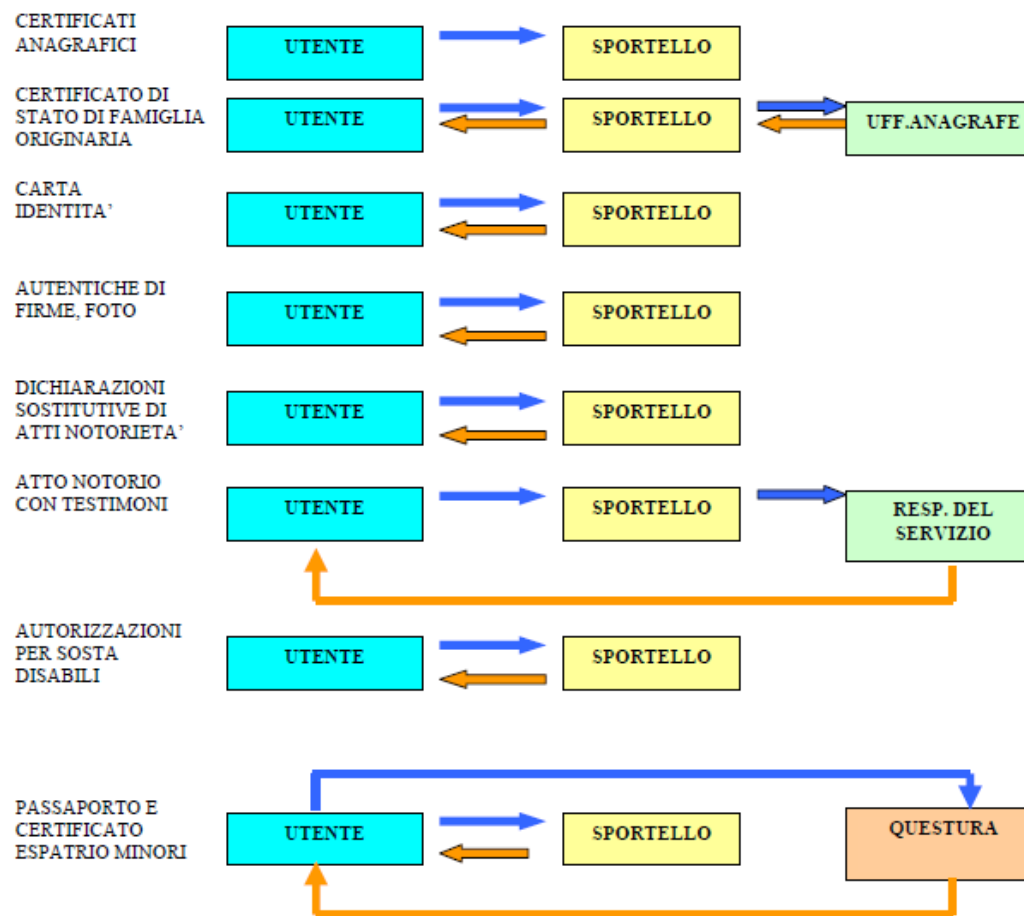


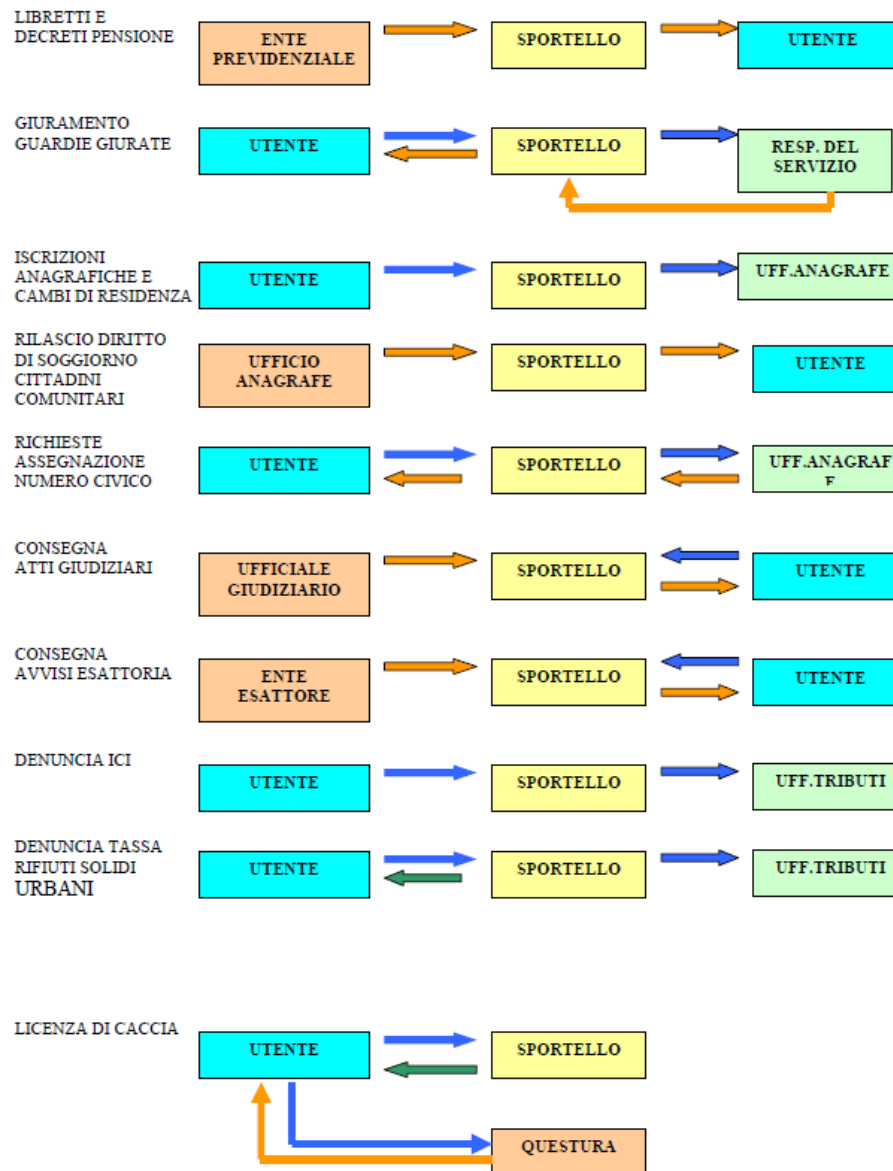


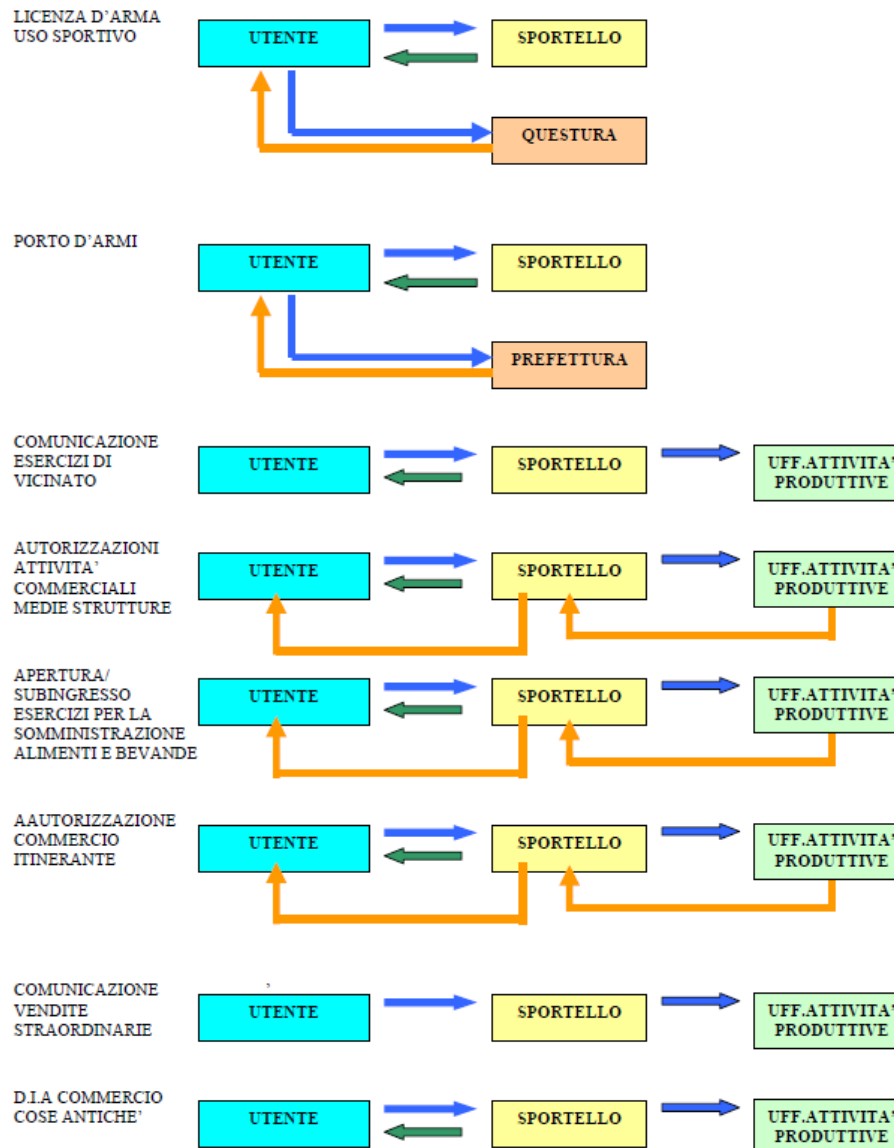


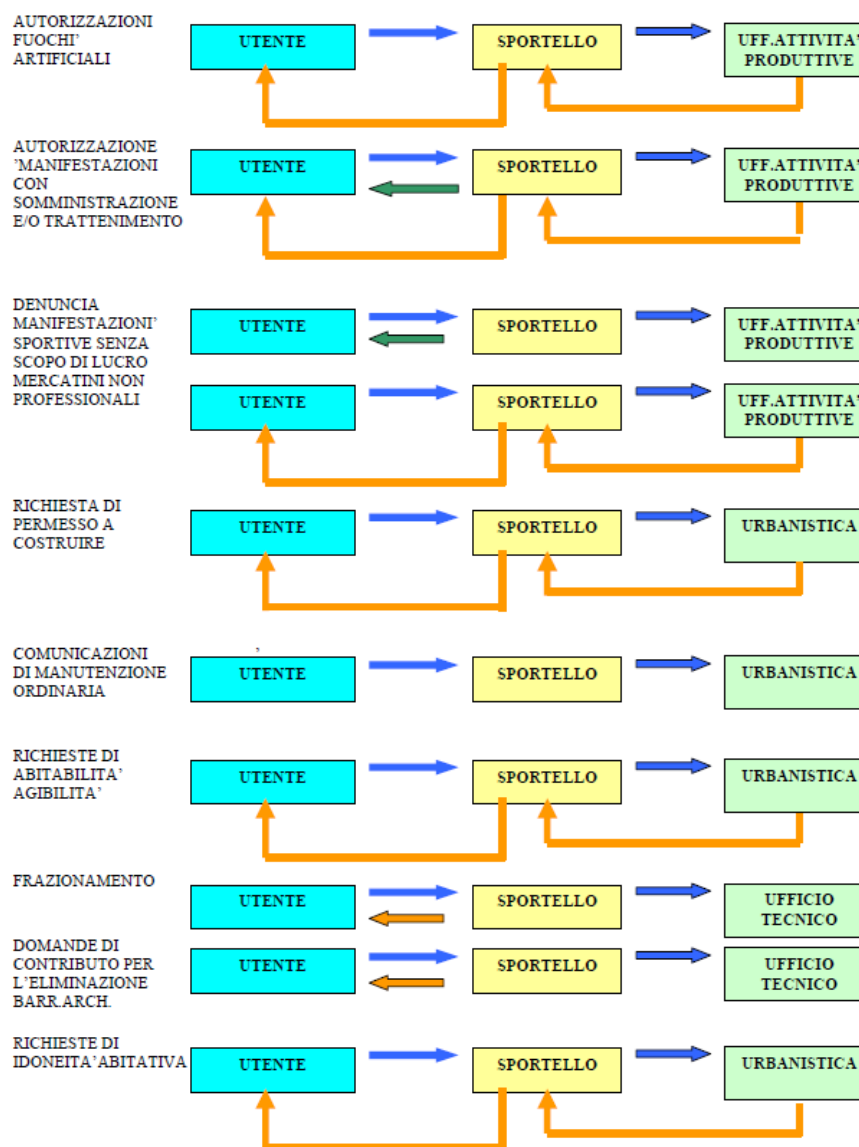
Le macro attività di Punto Comune

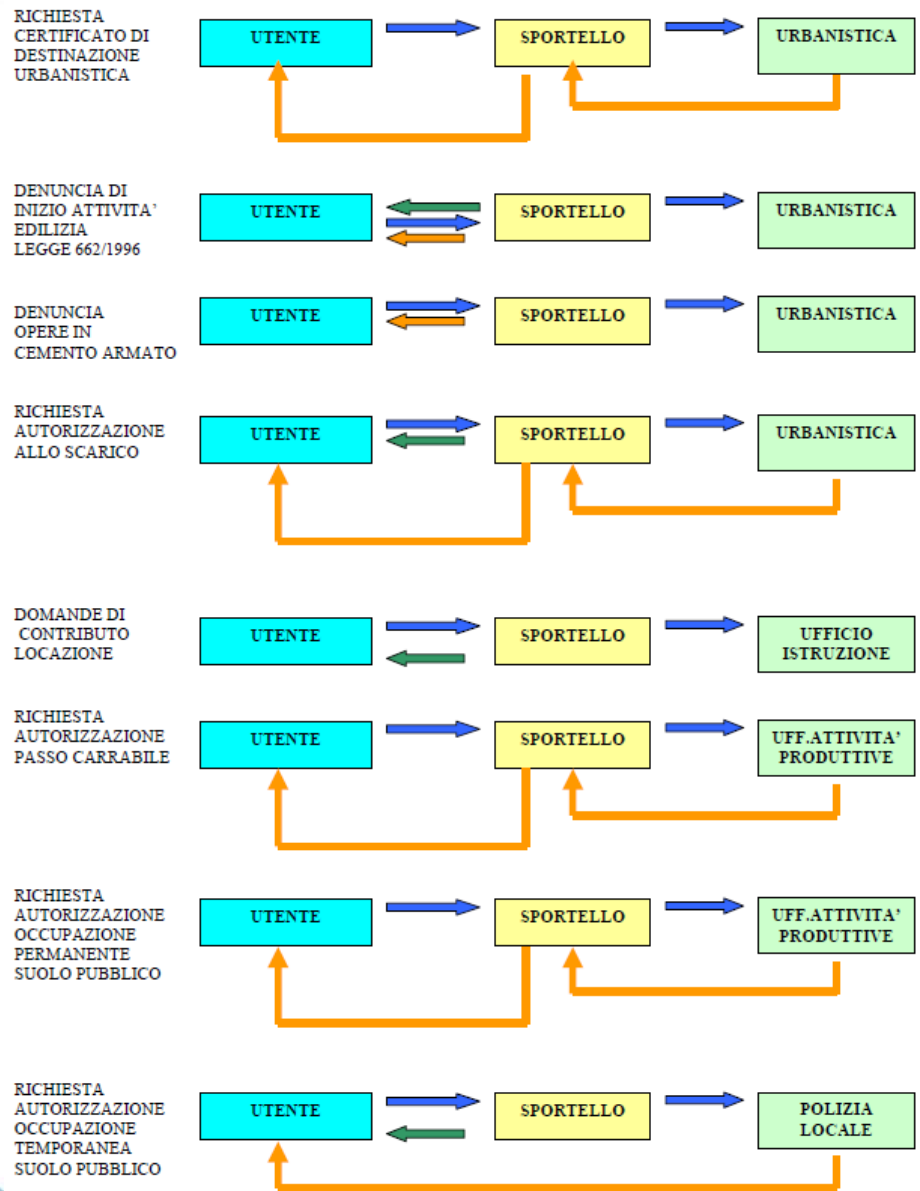
Rivolgendo ora l'attenzione all'analisi delle attività e delle funzioni svolte da Punto Comune si elencano, rispettivamente, le macro funzioni svolte dallo Sportello. I grafici riportano anche l'indicazione, per ciascun servizio erogato, della modalità di erogazione della prestazione in modo tale da 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.

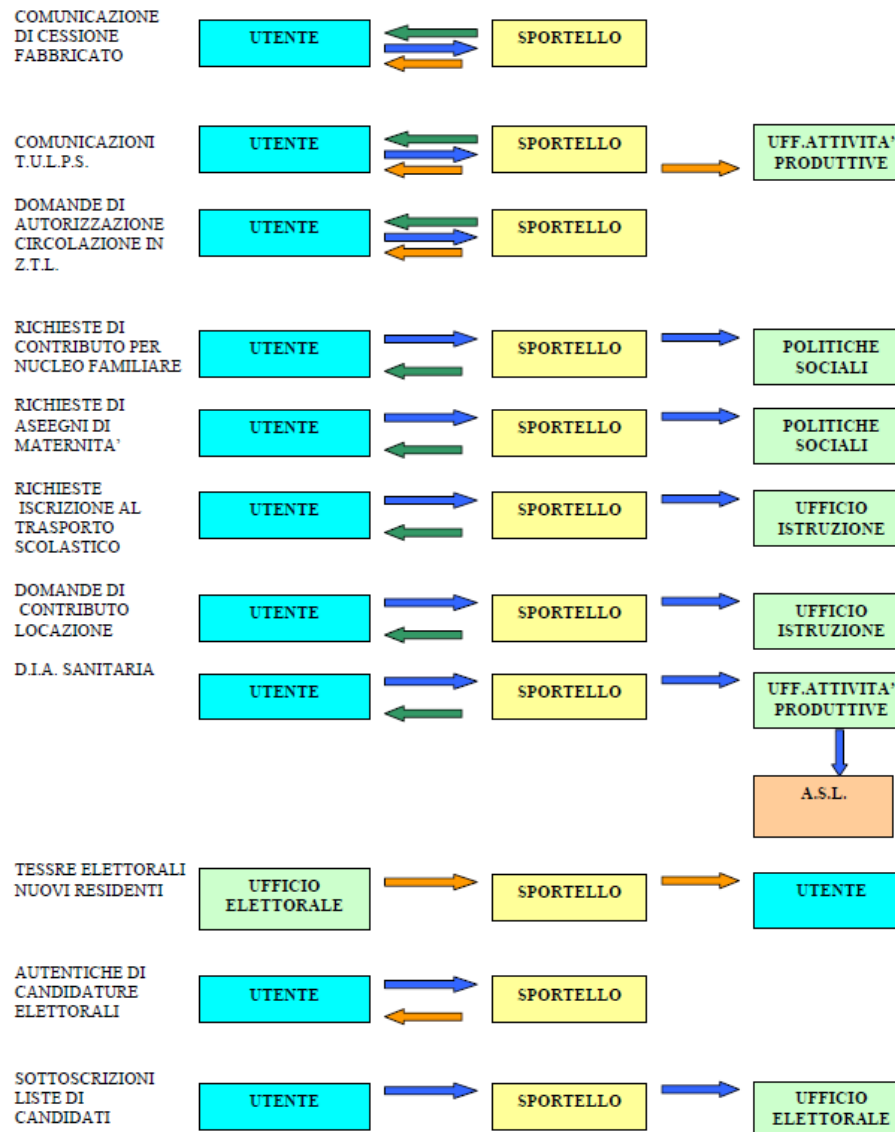


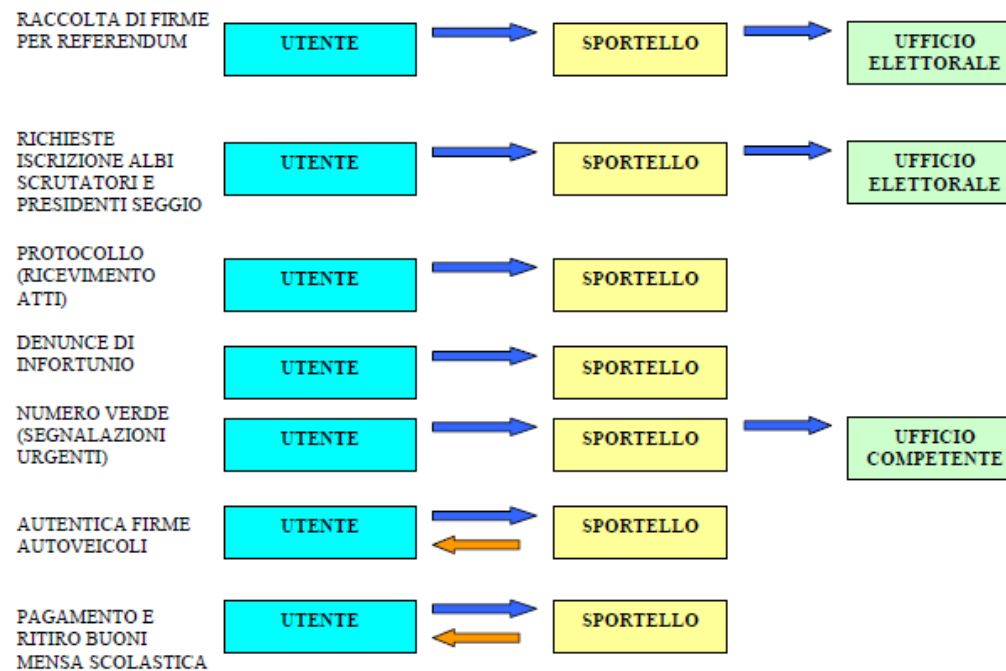














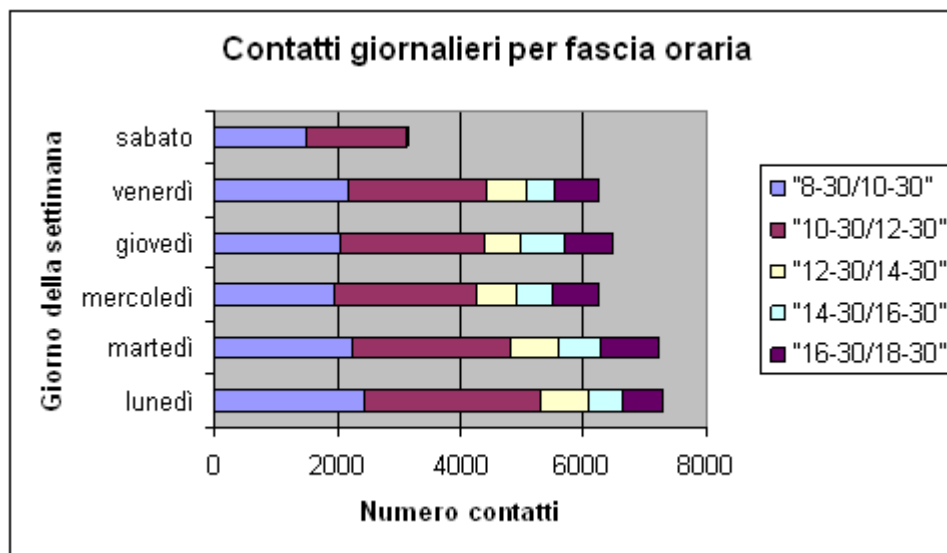
Contatti con Punto Comune

- **Contatti totali al 31 dicembre 2009: 36659**

GiornoSettimana	"8-30/10-30"	"10-30/12-30"	"12-30/14-30"	"14-30/16-30"	"16-30/18-30"	Contatti
lunedì	2423	2888	781	554	631	7277
martedì	2228	2593	797	664	938	7220
mercoledì	1948	2342	634	574	763	6261
giovedì	2037	2368	598	685	798	6486
venerdì	2156	2287	627	471	717	6258
sabato	1483	1629	45	0	0	3157
	12275	14107	3482	2948	3847	36659



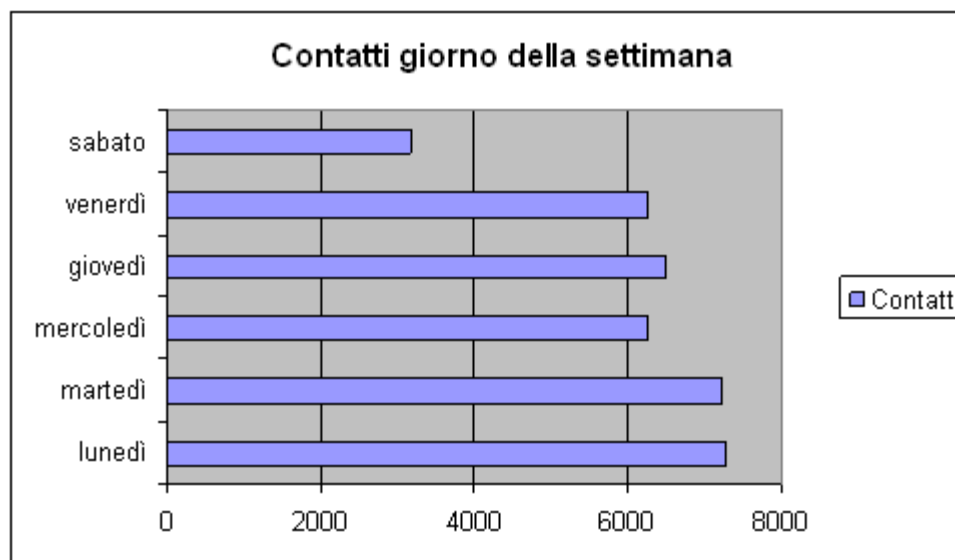
Contatti giornalieri per fascia oraria





Contatti per giorno della settimana

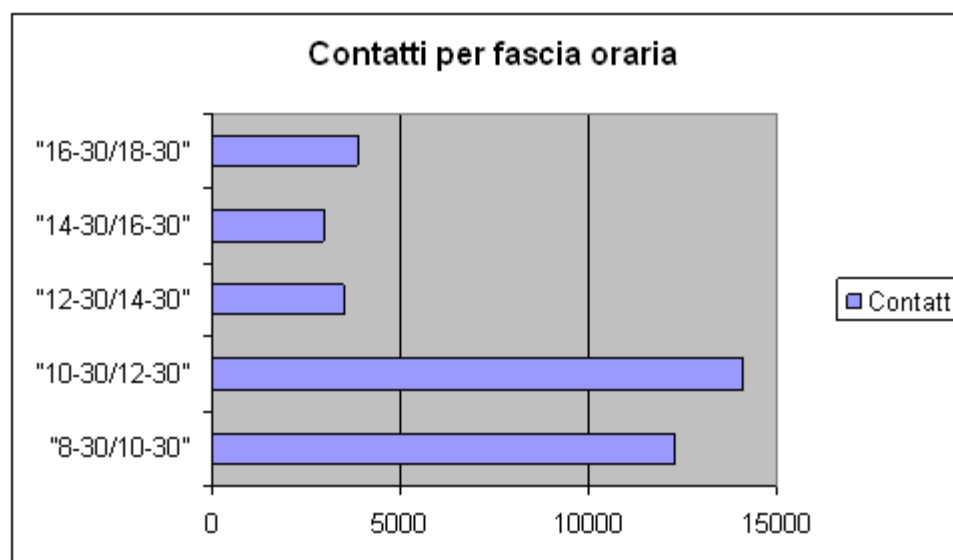
GiornoSettimana	Contatti
lunedì	7277
martedì	7220
mercoledì	6261
giovedì	6486
venerdì	6258
sabato	3157





Contatti per fascia oraria

Fascia oraria	"8-30/10-30"	"10-30/12-30"	"12-30/14-30"	"14-30/16-30"	"16-30/18-30"
Contatti	12275	14107	3482	2948	3847





Grazie!!!

