

COMUNE DI LAVAGNA
Provincia di Genova

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Seduta del 04/02/2010

N. 28

OGGETTO: UNITA' RELAZIONI CON IL PUBBLICO. IMPLEMENTAZIONE DELLE ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E ULTERIORI PROCEDURE DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RESO AL CITTADINO. ATTO DI INDIRIZZO.

L'anno Duemiladieci, addì quattro del mese di Febbraio, alle ore 15:00 convocata nei modi e nei termini di legge, si è riunita nella solita sala delle adunanze la Giunta Comunale composta dai Signori:

	PRESENTE	ASSENTE
1. VACCAREZZA GIULIANO - Sindaco	X	
2. CAVERI MAURO - Vice Sindaco	X	
3. ARMANINO MAURO - Assessore	X	
4. BOGGIANO MASSIMO - Assessore	X	
5. DASSO LORENZO - Assessore	X	
6. IMPARATO CARMINE - Assessore	X	
7. MANCA RAFFAELE - Assessore	X	
8. STEFANI GUIDO - Assessore	X	
T O T A L E	8	0

Partecipa il Vice Segretario Generale Dott.ssa CELLA LORELLA

Il Sig. Giuliano Vaccarezza, nella Sua qualità di Sindaco, assunta la Presidenza, constatata la legalità dell'adunanza e dichiarata aperta la seduta, invita la Giunta a trattare le pratiche elencate nell'ordine del giorno.

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta e relazione dell'Assessore all'Organizzazione ed all'Innovazione Tecnologica, Mauro Caveri;

Premesso che:

- ❖ con deliberazione di Giunta Comunale n. 27 del 30/01/2009 sono state istituite, nella struttura organizzativa dell'Ente, le "Unità di Linea", quali strutture autonome intersettoriali aventi lo scopo di fornire servizi e prodotti di front office che richiedono competenze interdisciplinari e deputate ad assumere linee funzionali, procedimenti o parte di procedimenti amministrativi attribuibili a più aree;
- ❖ con la predetta deliberazione sono state altresì approvate le linee funzionali dell'Unità di Linea denominata "Relazioni con il Pubblico" come di seguito riportate:
 - Organizzazione e gestione dell'attività di Front Office: attività proprie dell'accoglienza dell'utenza che consentano di fornire una prima proposta/informazione, di diagnosticare le esigenze e/o fornire un orientamento alla risoluzione delle stesse;
 - Attività generalistiche di tipo trasversale proprie dell'accoglienza allo sportello;
 - Attività di informazione diffusa sull'organizzazione comunale per consentire di corrispondere ai primi due livelli di interazione con l'utenza fissati dall'e-government e più specificatamente:
 - livello 1 - Informativo - fornire le informazioni necessarie per avviare le procedure che portano all'erogazione del prodotto/servizio (descrizione, organizzazione e attività dell'ente, contatti per ulteriori informazioni, dettagli sulle procedure e sulle modalità di erogazione);
 - livello 2 - interazione ad una sola via: fornire i moduli necessari per avviare la procedura che porta all'erogazione del prodotto/servizio ed eventuale supporto alla compilazione;
 - Erogazione di un prodotto/servizio o di parte di prodotti/servizi;

- Attività di indirizzo/orientamento dell'utente immediatamente o fissando appuntamento con le figure professionali competenti;
- Organizzazione e gestione del Servizio Segnalazioni e Reclami;
- Gestione del portale istituzionale dell'ente per la parte di competenza (implementazione dei contenuti, pubblicazione delle informazioni, aggiornamenti ecc.)
- Attività di gestione del flusso documentale e workflow attraverso l'avvio del protocollo informatico;
- Gestione delle comunicazioni telefoniche da e per il Comune;
- Addestramento e formazione del personale.

Dato atto che, dal momento della sua attivazione ad oggi, l'Unità Organizzativa Relazioni con il Pubblico ha gestito nello specifico i seguenti servizi/prodotti/procedimenti;

Front Office dei Servizi Demografici: richieste di cambio residenza e di cambio indirizzo, certificazioni inerenti i servizi demografici (anagrafe, stato civile, elettorale), rilascio carte di identità e autentiche, rilascio passaporti e lasciapassare per espatrio minori;

Front Office Polizia Municipale: rilascio contrassegni per la sosta e relativo rinnovo degli stessi, conciliazione dei verbali;

Servizio Cimiteriale (contratti cimiteriali, gestione lampade votive, permessi di seppellimento, autorizzazioni, estumulazioni, traslazioni, trasporto salme/resti, pratiche di esumazione ecc.);

Servizio Pubblica Sicurezza: (denunce di cessioni di fabbricato, denunce di ospitalità, infortuni);

Servizio Protocollo: gestione della corrispondenza in arrivo con procedura di dematerializzazione dei documenti;

Servizio Gestione Segnalazioni e Reclami: (avvio del procedimento, monitoraggio sull'iter della pratica, risposta finale al cittadino nei termini previsti dal vigente Regolamento);

Informazione di tipo generalista all'utenza, attraverso informazione sui referenti comunali e sui procedimenti gestiti dagli Uffici, rilascio modulistica e supporto alla presentazione delle istanze, anche in concomitanza con l'avvio di specifiche procedure (bandi ecc.);

Consegna del provvedimento finale al cittadino rispetto ad alcuni specifici procedimenti: (attestazioni di idoneità degli alloggi, certificati di destinazione urbanistica ecc.);

Dato altresì atto che presso la predetta Unità Organizzativa:

- ❖ è stato attivato, nelle modalità concordate con il competente Dirigente, lo sportello specialistico ICI, la cui attività è interamente svolta da personale appartenente all'Area Finanziaria;
- ❖ è stato attivato, a seguito di apposita Convenzione tra le parti, lo sportello INPDAP, la cui attività è interamente gestita da personale INPDAP;

Considerato che, al fine di garantire uno standard di servizio sempre più evoluto ed un ulteriore miglioramento della qualità del servizio reso al cittadino, si rende opportuna un'implementazione dei prodotti/procedimenti erogati dall'Unità Relazioni con il Pubblico come di seguito meglio illustrato:

Front Office Edilizia Privata: l'URP potrà fornire un supporto all'UO Edilizia Privata nella presentazione delle pratiche edilizie cd "titoli edilizi brevi" e delle pratiche inerenti l'inizio e la fine di lavori. Tale procedura permetterà una ricezione coerente delle istanze, attraverso un controllo preliminare delle documentazione, riducendo così concretamente i tempi di definizione della pratica. In un secondo momento il progetto prevede la possibilità di fornire informazioni sullo stato della pratica presentata;

Supporto nella gestione delle Attività Economiche, Produttive e di Servizio: l'obiettivo è quello di implementare gli aspetti di comunicazione e di prima relazione con l'utenza esterna. Il cittadino e l'impresa potranno trovare, presso l'URP, un'adeguata informazione preventiva ed un successivo supporto nella verifica dei contenuti della pratica all'atto della presentazione. Ulteriore valore aggiunto si potrà ottenere dall'integrazione con quanto già descritto per il front office dell'Edilizia Privata;

Sportello Polizia Municipale: tale sportello, di natura "specialistica", consente di gestire l'utenza propria dell'Area della Vigilanza. Le attività già gestite dall'URP - rilascio contrassegni per la sosta e relativi rinnovi e la conciliazione delle sanzioni -

possono essere implementate prevedendo, ad esempio, il rilascio di copie/informazione sugli atti inerenti i sinistri stradali, il rilascio delle autorizzazioni per il parcheggio dei disabili, l'informazione specialistica sui procedimenti, gli atti e le materie di competenza dell'Area Vigilanza;

Preso atto che presso l'Unità Relazioni con il Pubblico viene già ora in parte gestita l'attività propria dello sportello Polizia Municipale da parte di un'unità lavorativa facente parte dell'Area Vigilanza, a suo tempo assegnata all'URP con atto di avvalimento sottoscritto dal Comandante della Polizia Municipale, per motivazioni connesse con lo stato di salute della stessa, come certificato dal medico competente;

Constatato che l'inserimento di una risorsa dell'Area Vigilanza ha dato luogo a sinergie positive che hanno migliorato sensibilmente la qualità dell'offerta dei servizi al cittadino ed alleggerito, al tempo stesso, l'afflusso di pubblico che tradizionalmente si rivolgeva al Comando Polizia Municipale;

Considerato:

- ❖ che il permanere delle condizioni che hanno portato all'assegnazione del predetto dipendente all'URP e la necessità - come sopra descritta - di implementare le attività di front office e la qualità del servizio al cittadino, forniscono l'opportunità di attuare uno dei punti del progetto di implementazione dell'URP mediante la creazione dello Sportello dedicato all'accoglienza ed alla gestione dell'Utenza dell'Area Vigilanza;
- ❖ che è imminente il completamento della riorganizzazione degli spazi a piano terra, il cui progetto prevede, tra l'altro, la riorganizzazione di tutti gli uffici destinati all'Area Vigilanza, in particolare del piantone e della sala operativa in contiguità con i locali URP;

Ritenuto, pertanto, di formulare con il presente provvedimento uno specifico indirizzo affinché, nell'ambito dell'implementazione delle attività di front office gestite dall'Unità Relazioni con il Pubblico, si proceda all'attivazione di uno sportello specialistico da dedicare all'accoglienza dell'utenza della Polizia Municipale;

Dato atto che, per la specificità dei prodotti/servizi riconducibili all'Area Vigilanza è opportuno che la gestione dei procedimenti connessi sia affidata a risorsa appartenente all'Area predetta, e che tale unità avrà quindi il compito di curare l'aggiornamento su tutta la materia che potrà essere oggetto di informazione e consulenza professionale all'utenza;

Visto il vigente Regolamento per l'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi;

Visto il D. Lgs. n. 267/2000;

Visto il D. Lgs. n. 165/2001;

Dato atto che la presente costituisce atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 49 del D. Lgs. n. 267/2000;

DELIBERA

1. Di formulare ai Dirigenti competenti specifico indirizzo affinché, nell'ottica del potenziamento della struttura deputata a fornire il primo contatto con l'Utenza, venga attivato uno sportello "specialistico" per l'erogazione di prodotti/procedimenti o parte di procedimenti facenti capo all'Area Vigilanza, mediante avvalimento di una risorsa ad esso dedicata;
2. Di dare altresì atto che l'attivazione di cui sopra dovrà avvenire previa valutazione ed analisi, da effettuare di concerto tra il Dirigente della Polizia Municipale, il Dirigente dell'Area Amministrativa ed il Responsabile URP, dei procedimenti da delegare all'Unità Relazioni con il Pubblico e delle implementazioni tecnologiche ed informatiche necessarie alla gestione degli stessi;
3. Di trasmettere copia della presente deliberazione ai Dirigenti Area Vigilanza ed Amministrativa ed al Responsabile Unità Relazioni con il Pubblico.

Indi, attesa l'urgenza di provvedere;

LA GIUNTA COMUNALE

ad unanimità di voti espressi nelle forme di legge per alzata di mano,

DICHIARA

la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000.


AF/fs

Letto, approvato e sottoscritto.

Il Sindaco
(G. Vaccarezza)



Il Vice Segretario
(L. Cella)



=====

Affissa copia all' Albo Pretorio di questo Comune il 08 FEB. 2010



Il Messaggio Comunale



=====

La presente deliberazione è stata pubblicata all' Albo Pretorio di questo Comune nei termini suindicati ed è divenuta esecutiva il _____, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lvo 18/08/2000, n. 267.

Lavagna, _____

Il Vice Segretario Generale
(L. Cella)