

 <p><i>Comune di Sant'Ilario d'Enza</i></p>	<p>Procedura di gestione delle attività dello Sportello Polifunzionale</p>	<p>Rev. 0 del 5/2/14 Pag. 1 di 7</p>
--	--	--

## Scheda identificativa

Nome della procedura
Procedura di gestione delle attività di “Civico” – Sportello Unico al cittadino

Responsabilità	
Redazione	Approvazione
Responsabile Sportello Unico al Cittadino	Segretario Generale

Input	Output
Richiesta o esigenza di una informazione o di un servizio	Soddisfacimento della richiesta

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Livello di soddisfazione degli utenti in merito ai tempi di attesa	Valutazione ottimo/buono nel 75% dei casi
Livello di soddisfazione degli utenti in merito alla completezza delle informazioni ricevute	Valutazione ottimo/buono nel 75% dei casi
Percentuale di modelli sul sito rispetto a quelli gestiti dallo Sportello	100%
Tempo massimo per la risposta ad una mail di richiesta moduli o informazioni	3 giorni lavorativi, se coinvolgono altri Servizi 2 giorni lavorativi, se coinvolgono il solo Sportello

 <p><i>Comune di Sant'Ilario d'Enza</i></p>	<p><b>Procedura di gestione delle attività dello Sportello Polifunzionale</b></p>	<p>Rev. 0 del 5/2/14 Pag. 2 di 7</p>
--	---	--

## SCOPO DELLA PROCEDURA

La procedura si applica a tutte le modalità con cui lo Sportello Unico al cittadino del Comune di Sant'Ilario d'Enza rilascia informazioni e eroga servizi agli utenti; i canali utilizzati e regolati dalla presente procedura sono:

- ❖ la sede fisica dello Sportello;
- ❖ il telefono;
- ❖ la e-mail e la Posta Elettronica Certificata
- ❖ il sito internet istituzionale.

La comunicazione preventiva rispetto al funzionamento dello Sportello Unico al cittadino e ai servizi erogati viene effettuata tramite il sito internet, brochure tematiche e la cartellonistica visibile dall'esterno del Comune.

## PROCEDURA

### La sede fisica dello Sportello

Lo Sportello Unico al cittadino è costituito da una postazione di accoglienza, dalla sala d'attesa e dagli sportelli fisici polifunzionali.

Nella postazione di **accoglienza**, presidiata fisicamente da un operatore nelle ore di apertura del servizio e dotata di un PC e di una stampante per fotocopiare documenti, vengono svolte attività di orientamento, presidio della sala d'attesa, gestione del call center dello Sportello, riconsegna di atti perfezionati (previa verifica della titolarità dell'utente al ritiro) e rilascio informazioni inerenti:

- le competenze dello Sportello e in genere di tutti i servizi comunali;
- le modalità di ricevimento degli altri uffici comunali, al fine di filtrare l'utenza nel modo più efficace;
- le informazioni più frequenti inerenti altri Enti e che hanno impatto sui Cittadini
- le segnalazioni e i reclami

L'accoglienza ha anche il compito di filtrare gli utenti diretti ai piani superiori, indirizzandoli allo Sportello se qui possono essere soddisfatte le loro richieste, allo Sportello Unico Attività Produttive o Sportello unico per l'edilizia le tematiche di competenza o prendendo un appuntamento per i servizi specialistici attraverso il sistema di agende informatiche condivise; attraverso l'agenda

 <p><b>Comune di Sant'Ilario d'Enza</b></p>	<p><b>Procedura di gestione delle attività dello Sportello Polifunzionale</b></p>	<p>Rev. 0 del 5/2/14 Pag. 3 di 7</p>
--	---	--

informatica ogni specialista titolato a prendere appuntamenti mette in evidenza giorni e orari di disponibilità per le successive tre settimane e indica i dati necessari da rilevare (numero telefonico dell'utente, motivo della richiesta di incontro, ecc.); gestisce l'agenda del Sindaco per richieste di appuntamento.

Qualora un utente deve accedere ai piani superiori in quanto ha un appuntamento con uno specialista, l'accoglienza verifica attraverso l'agenda condivisa e –se titolato- ne permette l'accesso.

Presso l'accoglienza è collocato il gestore delle code a cui l'utente accede in autonomia, sebbene chi presidia l'accoglienza sia a disposizione per eventuali necessità; il Responsabile dello Sportello può verificare dalla propria postazione eventuali criticità in termini di numero di richieste e tempi di attesa e decidere di aumentare o diminuire il numero di postazioni attive in quella fascia oraria.

Nella **sala d'attesa** gli utenti hanno a disposizione un video a circuito chiuso di carattere istituzionale, strumenti di informazione del Comune (brochure sui servizi e sulle iniziative, ecc.) o finalizzate a specifiche tematiche inerenti il servizio e, in una apposita rastrelliera, i moduli più diffusi, necessari al Cittadino per l'attivazione dei servizi; l'aggiornamento della documentazione (modulistica e schede procedimento) è competenza del Responsabile dello Sportello.

Nelle **postazioni di sportello** –dotate di PC, stampante (anche in condivisione) con possibilità fotocopiare e scansionare documenti e sistema POS per i pagamenti- vengono rilasciati i servizi definiti dal progetto esecutivo e le informazioni inerenti:

- le modalità di attivazione degli iter inerenti le competenze dello Sportello (gli ambiti di competenza sono esposti all'ingresso dello stesso);
- la modulistica e gli eventuali requisiti soggettivi e oggettivi necessari per accedere ad un servizio;
- gli eventuali costi/oneri dovuti.

Tutte queste informazioni sono contenute in **schede procedurali** (il cui format è allegato) create secondo il modello definito in sede di Struttura di Comunicazione e disponibili nella IntraWeb in formato non modificabile; nel momento in cui un utente richiede informazioni rispetto a un iter, al termine del colloquio lo sportellista valuta se consegnare all'utente la scheda procedimentale relativa. La correttezza e l'aggiornamento di tutte le informazioni contenute nelle schede compete al redattore della scheda.

Quando nel corso dell'erogazione di una informazione o di un servizio l'operatore di sportello non riesca a soddisfare l'esigenza palesata dall'utente, deve contattare telefonicamente la persona indicata nelle schede procedimento come referente/esperto della tematica; a seconda delle valutazioni di quest'ultimo, l'utente viene inviato presso il servizio specialistico, viene preso un appuntamento o viene comunicata all'utente l'informazione richiesta come indicata dallo specialista stesso; qualora possa essere modificata la scheda procedimento a seguito di quanto emerso,

 <p><i>Comune di Sant'Ilario d'Enza</i></p>	<p><b>Procedura di gestione delle attività dello Sportello Polifunzionale</b></p>	<p>Rev. 0 del 5/2/14 Pag. 4 di 7</p>
--	---	--

l'operatore di sportello ricorda allo specialista le modalità che vanno seguite per l'aggiornamento della scheda stessa. Qualora il referente non sia disponibile, si rilevano i dati dell'utente (nome, numero telefonico, mail ecc.) affinché il servizio specialistico (o lo Sportello su indicazione di quest'ultimo) possa ricontattarlo quanto prima per fornire le informazioni richieste e si invia a tal fine al referente una mail (l'indirizzo mail è indicato nella scheda procedimento).

### **Il canale telefonico**

Il centralino rimane come accesso generalistico del Comune, ma lo Sportello ha un accesso esterno con un **numero telefonico** pubblicizzato come **primario per i servizi al Cittadino**; pertanto, se al centralino (o ad altro ufficio comunale) giungono richieste di informazioni (non riferite a pratiche in essere o da parte di Enti terzi) inerenti gli ambiti gestiti dallo Sportello, queste devono essere indirizzati al numero telefonico dello Sportello e non ai singoli Uffici o al numero interno dei singoli operatori.

### **La e-mail e la Posta Elettronica Certificata**

Lo Sportello Unico al cittadino ha un suo **indirizzo mail** (civico@comune.santilariodenza.re.it) e la **casella di PEC principale del Comune**. Il compito di verificare se sono arrivate mail o PEC spetta ad un operatore assegnato al back-office, su indicazione del Responsabile dello Sportello. Le mail e le PEC devono essere aperte in giornata; se contengono richieste di informazioni, le risposte vengono fornite –sempre in giornata o la massimo la mattina dopo se giunte nel pomeriggio– direttamente dall'operatore individuato, traendo spunto dai contenuti delle schede procedurali; nel caso in cui il livello di complessità della risposta richieda il contributo dei Servizi specialistici o contenga una segnalazione, la mail viene inoltrata al Servizio individuato come responsabile della gestione, con invito di questi a reinoltrare la risposta allo Sportello affinché quest'ultimo possa rispondere all'utente; per segnalazioni e reclami si fa riferimento alla procedura gestionale relativa.

### **Il sito internet istituzionale**

La sezione del sito internet del Comune inerente lo Sportello Unico al cittadino viene aggiornata dal Referente della Comunicazione.

### **ALLEGATI**

- Format scheda procedimento



**Comune di Sant'Ilario  
d'Enza**

**Procedura di gestione delle attività dello  
Sportello Polifunzionale**

Rev. 0 del 5/2/14  
Pag. 5 di 7

**ALLEGATO. IL FORMAT DELLA SCHEDA PROCEDIMENTO UTILIZZATO**

NUMERO SCHEDA	
TITOLO SCHEDA	
NUMERO REVISIONE	
DATA REVISIONE	
DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	
REQUISITI	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
COSTO	
NORMATIVA	
TEMPISTICA	
MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA ISTANZA	
DESCRIZIONE ATTIVITA' SPORTELLO (visibile solo agli operatori)	
DESCRIZIONE FASI BACK- OFFICE (visibile solo agli operatori)	
SERVIZIO (visibile solo agli operatori)	
REFERENTE (visibile solo agli operatori)	



Comune di Sant'Ilario  
d'Enza

Procedura di gestione delle attività dello  
Sportello Polifunzionale

Rev. 0 del 5/2/14  
Pag. 6 di 7

## Comune di Sant'Ilario d'Enza

### Legenda per le schede procedimento

NUMERO SCHEDA	Codice numerico che identifica in modo univoco ciascuna scheda, costituito da una sigla che identifica l' Area o l' Ufficio e da un numero progressivo (es, DEM 01, TRI 01, ecc.)
TITOLO SCHEDA	Nome del procedimento oggetto della scheda
NUMERO REVISIONE	Indicazione dell' indice di revisione, ossia del numero progressivo di aggiornamento della scheda, composto da 2 cifre (es. 02 = <i>secondo aggiornamento della scheda</i> ); in partenza 00 per tutte le schede
DATA REVISIONE	Indicazione del mese/anno dell' ultima revisione, ossia dell' ultimo aggiornamento apportato alla scheda
DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	Breve descrizione del procedimento oggetto della scheda, con evidenza della forma adottata per il provvedimento finale (es. <i>attestazione; autorizzazione; certificato, ecc.</i> )
REQUISITI	Elenco degli elementi oggettivi e soggettivi, compresa la modalità di accesso o erogazione, necessari per attivare il procedimento o accedere al servizio oggetto della scheda
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Individuazione di tutta la documentazione collegata al procedimento/servizio oggetto della richiesta ( <i>allegati obbligatori/facoltativi/sotto condizione</i> ), con evidenza – con link- alla eventuale modulistica presente
COSTO	Indicazione di tutte le eventuali voci di costo e del relativo ammontare, oltre che delle modalità di pagamento, che sono a carico dell' utente (es. <i>marca da bollo da € . 14,62; diritti di segreteria € . XXX, ecc.</i> )
NORMATIVA	Indicazione dei riferimenti di Legge, di Reg.to o di altra natura normativa riguardanti il procedimento/servizio oggetto della scheda
TEMPISTICA	Lasso temporale entro cui deve concludersi il procedimento o essere erogato



**Comune di Sant'Ilario  
d'Enza**

**Procedura di gestione delle attività dello  
Sportello Polifunzionale**

Rev. 0 del 5/2/14  
Pag. 7 di 7

	il servizio oggetto della scheda, in base a quanto previsto dalla Legge o da Reg.ti <i>(es. entro 30 giorni dalla data di presentazione dell' istanza)</i>
MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA ISTANZA	Indicazione delle modalità con cui la istanza può o deve essere presentata, mettendo in evidenza anche la modalità PEC, con relativo indirizzo
DESCRIZIONE ATTIVITA' SPORTELLLO (visibile solo agli operatori)	Illustrazione del livello di servizio in carico al personale dello Sportello Unico al Cittadino in merito al procedimento oggetto della scheda <i>(es., accettazione dell' istanza e verifica della completezza; rilascio del documento finale)</i>
DESCRIZIONE FASI BACK-OFFICE (visibile solo agli operatori)	Illustrazione in sequenza cronologica di tutte le attività in carico ai servizi di back-office per consentire l' attuazione del procedimento, con evidenza delle attività che hanno impatto esterno <i>(es., istruttoria, comunicazione eventuali integrazioni necessarie, rilascio del provvedimento previa comunicazione telefonica/via mail, ecc.)</i>
SERVIZIO (visibile solo agli operatori)	Denominazione del Servizio competente per il procedimento oggetto della scheda
REFERENTE (visibile solo agli operatori)	Cognome/Nome e n. telefonico/mail della persona di riferimento per il servizio oggetto della scheda

## Domande più frequenti

Dom:

Risp: