



Lo sportello polivalente di terza generazione migliora la vita di cittadini, PA, imprese: l'esempio di Aosta va replicato su larga scala

Lo **sportello polivalente di terza generazione** è una sorta di sogno diventato realtà: **il Comune di Aosta già dal maggio 2013 dispone infatti di "amico in Comune"**, nuovo sistema di accoglienza dei cittadini e degli imprenditori sviluppato in collaborazione con gli esperti di Maggioli Consulenza.

Il nuovo sistema di accoglienza del Comune di Aosta costituisce l'unico **punto di riferimento per gli utenti rispetto ai servizi erogati dall'Ente**. Uno sportello polivalente che soddisfa tutte le esigenze della collettività, un'organizzazione perfetta orientata al cittadino, che elimina qualsiasi barriera burocratica e snellisce il processo di rilascio degli atti. **Ecco perché lo sportello polivalente di terza generazione funziona realmente ed ogni Pubblica Amministrazione dovrebbe far evolvere i propri sistemi di accoglienza verso questo modello.**

L'organizzazione dello Sportello polivalente di terza generazione ha come principi fondanti quelli dell'"Organizzazione snella" o "Lean government", modello sempre più vincente nella P.A. che mira ad alcuni semplici e strategici obiettivi: concentrare l'attenzione sul valore che i prodotti/servizi generano ai cittadini; lavorare a flusso continuo senza interruzioni; eliminare gli sprechi e le attività a non valore.

Dati questi principi, la realizzazione del nuovo sistema di accoglienza del cittadino e delle imprese persegue i seguenti obiettivi:

- realizzare il **punto unico di contatto con il pubblico** (organizzato in più postazioni e con ampia fruibilità oraria: orario continuato, preserale, sabato mattina);
- unificare le professionalità relazionali di contatto con il pubblico nelle quali il cittadino può trovare **informazioni e risposte ai propri problemi**;
- **avviare e completare (in un unico contatto) le pratiche in modo semplice e veloce**;
- **semplificare il rapporto con i cittadini e le imprese** (ampliamento dell'orario di servizio, riduzione del numero di interlocutori a cui fare riferimento, miglioramento dell'accoglienza e della privacy, facilità di accesso, possibilità di pagamento immediato con sistema Pos, ecc...);
- **recuperare efficienza**: la soluzione libera risorse in quanto riduce i passaggi e le attività a non valore, evita i disturbi interni del pubblico, migliora l'accoglienza delle pratiche e quindi riduce la non qualità nel processo.

Dal punto di vista dell'organizzazione interna, il nuovo punto di erogazione aostano è articolato sui seguenti ruoli base:

- infodesk: **postazione di primo contatto che accoglie il cittadino o che risponde per gli accessi telematici e telefonici.** Supporta il cittadino nelle richieste e istruisce le pratiche veloci con la massima tempestività. Agisce per mettere il cittadino a proprio agio, grazie ad un ambiente accogliente e confortevole;
- **servizi ai cittadini:** con operatori polivalenti e polifunzionali che sbrigano alla presenza del cittadino le pratiche con **tempo medio di 15-20 minuti;**
- **servizi alle imprese:** con tecnici che su appuntamento effettuano direttamente (ed alla presenza dei professionisti esterni) le istruttorie e si esprimono sui titoli abilitativi.

Bruno Giordano, Sindaco di Aosta, spiega perfettamente il **senso finale dello sportello polivalente** che, su larga scala, potrebbe contribuire al miglioramento complessivo dell'intera macchina pubblica italiana: l'obiettivo finale, completamente realizzato, *"era quello di **creare una struttura a misura dei nostri utenti, cittadini ed imprenditori, che potesse diventare l'unica porta di accesso ai servizi erogati dall'Ente, capace di soddisfare al meglio le esigenze della collettività, a partire dall'accoglienza e dalla professionalità del personale impiegato, fino ad arrivare alla flessibilità oraria, ai più moderni sistemi di pagamento, all'assoluzione in loco dell'imposta di bollo, ecc., insomma, una struttura concepita per alleggerire la distanza tra istituzione e collettività"***..

"I cittadini e gli imprenditori che si recano allo sportello "amico in Comune" trovano tutti i servizi anagrafici e per le imprese, possono richiedere la carta di identità, iscriversi ai corsi comunali e ai centri ludici, portare avanti le pratiche, presentare le domande per gli aiuti economici, richiedere le pubblicazioni di nozze, il servizio di trasporto scolastico, pagare le sanzioni alla polizia locale, chiedere i permessi di occupazione del suolo pubblico e di transito nelle zone a traffico limitato, evadere ogni tipo di pratica connessa alle attività commerciali", dichiara **Paolo Maggioli Amministratore Delegato del Gruppo Maggioli.**

Di fatto, lo sportello polivalente di terza generazione **migliora e semplifica la vita di cittadini e imprese.** Esattamente quello che si chiede ad un'organizzazione innovativa e moderna.

Gruppo Maggioli

Da oltre un secolo il Gruppo Maggioli è riconosciuto come la principale organizzazione aziendale impegnata in un ruolo guida per chi opera nelle Amministrazioni Pubbliche locali e nelle professioni ad esse collegate. Gli strumenti e le soluzioni del Gruppo Maggioli contribuiscono al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza gestionale della realtà pubblica, attraverso professionalità e tecnologie avanzate. Un know-how di altissimo livello, messo a disposizione della totalità dei Comuni Italiani e dei liberi professionisti, attraverso una qualificata offerta di editoria e convegnistica, informatica, modulistica, servizi di gestione delle entrate locali, formazione e

consulenza. Una proposta fortemente integrata e sinergica che risponde alle esigenze gestionali dell'Ente Locale con efficienza e razionalità.

Per maggiori informazioni

Ufficio Stampa Gruppo Maggioli

- Rif. Matteo Peppucci

Tel. 0541 628563 – ufficio.stampa@maggioli.it - matteo.peppucci@maggioli.it

- Rif. Paolo Parmeggiani

Tel. 0541 628770 - pparmeggiani@maggioli.it