



**Lo Sportello Unico del cittadino:  
esperienze e linee di intervento**

**SPAZIO CITTA' a Vimercate**

**Relatore:**

**dr. CIRO MADDALUNO**

**Direttore Generale del Comune di Vimercate**

Risorse Comuni 18/4/2007  
a cura di: Ufficio Direzione





## IL COMUNE DI VIMERCATE IN CIFRE



Palazzo Trotti,  
sede del Municipio

Popolazione al 31.12.06: 25.612 abitanti

Superficie: Km<sup>2</sup> 21

Capoluogo e 3 frazioni

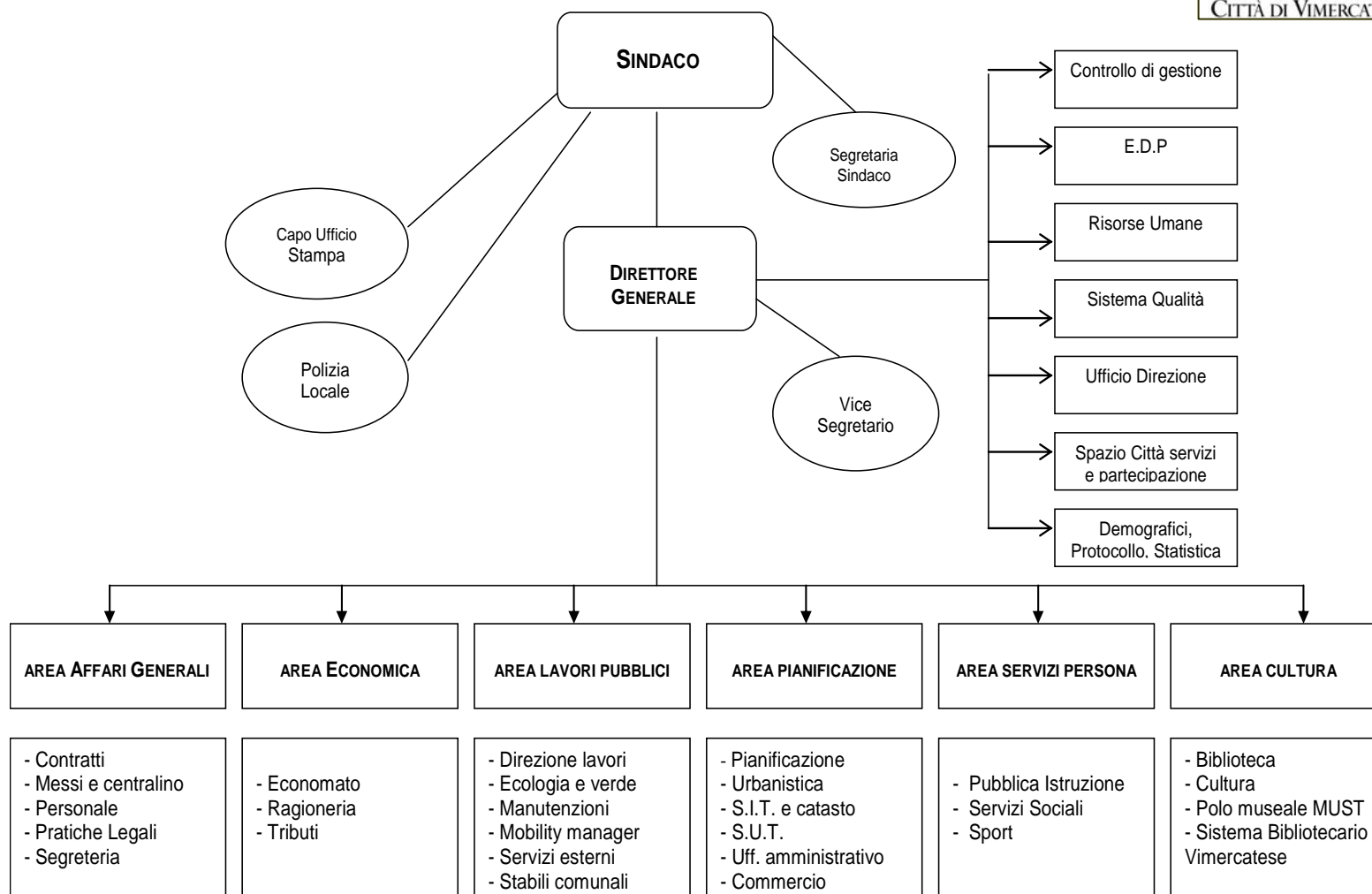
Localizzazione: 7 km da Monza, 20 km da Bergamo, 20 km da Milano

Raggiungibile con la Tangenziale Est,  
direzione Lecco, uscita Vimercate centro





# LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



157 dipendenti di ruolo al 1/1/2007



## ALTRI DATI UTILI

Rapporto Spesa personale / Entrate correnti Nazionale 34 %

Rapporto Spesa personale / Entrate correnti Vimercate 26,7 %

Media compartecipazione IRPEF pro-capite Nazionale € 172,69

Compartecipazione pro-capite IRPEF Vimercate € 106,02

Il Comune di Vimercate riceve circa il 40 % di compartecipazione IRPEF in meno rispetto alla media nazionale degli altri Comuni





## DAL PROGRAMMA DI MANDATO DEL SINDACO ( anno 2001)



*“ A ogni cittadino, singolo e associato continuerà a essere garantito il diritto di conoscere e quindi di partecipare alla vita amministrativa “*

*“ Affinché la semplificazione amministrativa si realizzi completamente è necessario dotare l'ente comunale di mezzi idonei ad agevolare il compito dei vari uffici ”*

*“ Con l'introduzione del Progetto Qualità il modo di operare e di erogare servizi sarà riorganizzato in modo da rendere l'attività dell'Ente più rispondente alle continue e mutate richieste dei cittadini ” .*





## L'IDEA DI SPAZIO CITTA'



Sviluppare il concetto di Sportello  
ribaltando il modello esistente di relazione con il cittadino e cioè:

**NON PIU'** → il cittadino costretto ad attivarsi per ottenere  
i servizi di cui necessita

**MA** → il Comune che produce servizi e li pone a  
disposizione, azzerando le difficoltà di accesso

Realizzare la Partecipazione intesa come:

→ conoscenza della città e del suo dinamismo

→ possibilità di essere “dentro” l’Istituzione  
accedendo al “foro” cittadino





## SPAZIO CITTA' e CAPITALE UMANO



Il Progetto di Spazio Città è stato anche l'occasione per affermare fortemente la professionalità della macchina comunale, puntando sulla valorizzazione del capitale umano:

*“... A rendere insoddisfacenti le prestazioni degli apparati pubblici incide ancor più la sottovalutazione del fattore umano. Non si tiene abbastanza conto del fatto che qualunque processo di cambiamento nelle PA pubbliche poggia, in larga parte, sui dipendenti. Su coloro che quotidianamente con il loro operato rendono – a seconda dei casi – un ottimo o un pessimo servizio ai cittadini.”*

(Stefano Sepe – Sole24Ore – 9/5/2005)

*“... Il nodo burocratico va sciolto soprattutto quando la scarsità delle risorse non consente di migliorare efficienza e produttività attraverso investimenti fissi di capitale. Il nostro futuro ce lo giochiamo sul capitale umano”.*

(Luca Beltrami Gadola – La Repubblica – 14/5/2005)





## CHE COSA DOVEVA ESSERE SPAZIO CITTA'



Spazio Città doveva essere il punto di riferimento per ogni esigenza dei cittadini. Non solo il luogo presso il quale ottenere qualsiasi tipo di provvedimento, certificazione, attestazione, autentica, licenza o permesso proprio di qualsiasi ufficio comunale, ma doveva essere in grado di dare ogni tipo di risposta in relazione a tributi, tariffe, servizi, pratiche edilizie, iscrizioni, cancellazioni e modifiche anagrafiche, atti relativi allo stato civile, tanto da semplificare ulteriormente la relazione con il Comune.

Spazio Città doveva affinare il livello e la qualità della comunicazione interna, cioè di quella rete di relazioni stabili tra persone, uffici, funzioni e organi che interagiscono per obiettivi comuni, la cui realizzazione dipende in maniera decisiva dal livello di quelle relazioni le quali, a loro volta, concorrono a esprimere il livello del management in gioco.







## I PUNTI DI FORZA



- Il superamento del concetto di “sportello” attraverso l’abolizione delle barriere fisiche e della segnaletica

- L’orario di apertura dei servizi più esteso: 61 ore settimanali, rispetto ad una media di sportello di circa 20 ore settimanali effettuate nei singoli settori prima di Spazio Città (cfr. slide nr. 19)

- Orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 19.00 lunedì, martedì, mercoledì e venerdì; giovedì fino alle ore 21.00; sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

- La formazione continua per gli operatori e quindi la loro intercambiabilità allo sportello: tutti sono in grado di rispondere alle richieste dei cittadini.

- L’ottimizzazione del personale: prima servivano 37 operatori diffusi in vari uffici per erogare meno ore di sportello, ora si può contare su 16 operatori attivi su due turni giornalieri, in un unico sportello aperto 61 ore.





## LA GENESI DI SPAZIO CITTÀ



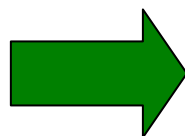
Cittadini all'inaugurazione di SpazioCittà, il 25 ottobre 2003.

L'apertura di Spazio Città è frutto di una lunga gestazione, cominciata nell'ottobre 2001, che ha visto il susseguirsi di cinque fasi, terminate con l'inaugurazione ufficiale, il 25 ottobre 2003.

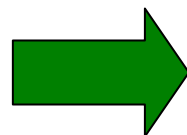




## I FASE: Individuazione delle attività di primo livello da conferire e stima della necessità formativa da parte delle Aree:



- Affari generali e Servizi demografici
- Economico – Finanziaria
- Servizi alla persona e alla comunità

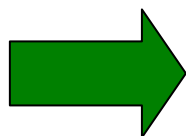


- Lavori Pubblici e Ambiente
- Pianificazione del Territorio
- Sportello Unico per le Attività Produttive



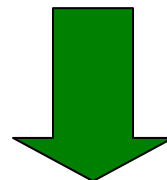


## Il FASE: Individuazione delle risorse umane da coinvolgere nel progetto:



### SPINTA ALLA CANDIDATURA ATTRAVERSO:

- Forme di incentivazione
- Valorizzazione del coinvolgimento in un progetto di grande impatto sui cittadini



Ma anche

**COOPTAZIONE**





## III FASE: Percorso di formazione del personale coinvolto



### CORSI DI FORMAZIONE

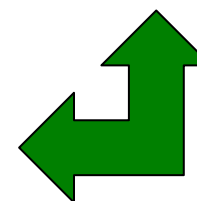
(ore pro capite)

Anno 2002: 74 ore di formazione esterna, 92 ore di formazione interna

Anno 2003: 67 ore di formazione a contatto con il cittadino per ogni operatore

### • VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO

Ogni operatore di Spazio Città deve essere in grado di rispondere a tutti i quesiti sottoposti dall'utenza





## IV FASE: Approntamento software e sperimentazione



Fase di sperimentazione del servizio:

1. Trasferimento nella sede provvisoria presso l'Ufficio Demografici e prima unificazione degli sportelli di Servizi Demografici e URP
2. Primo approccio degli operatori al nuovo software

Nel frattempo veniva allestita la sede definitiva, progettando spazi e arredi conformi al progetto





## V FASE: Inaugurazione e attivazione



CITTÀ DI VIMERCATE



*Il sindaco Enrico Brambilla taglia il nastro inaugurale all'ingresso della sede*



*Veduta esterna della sede in Via Giovanni XXIII*



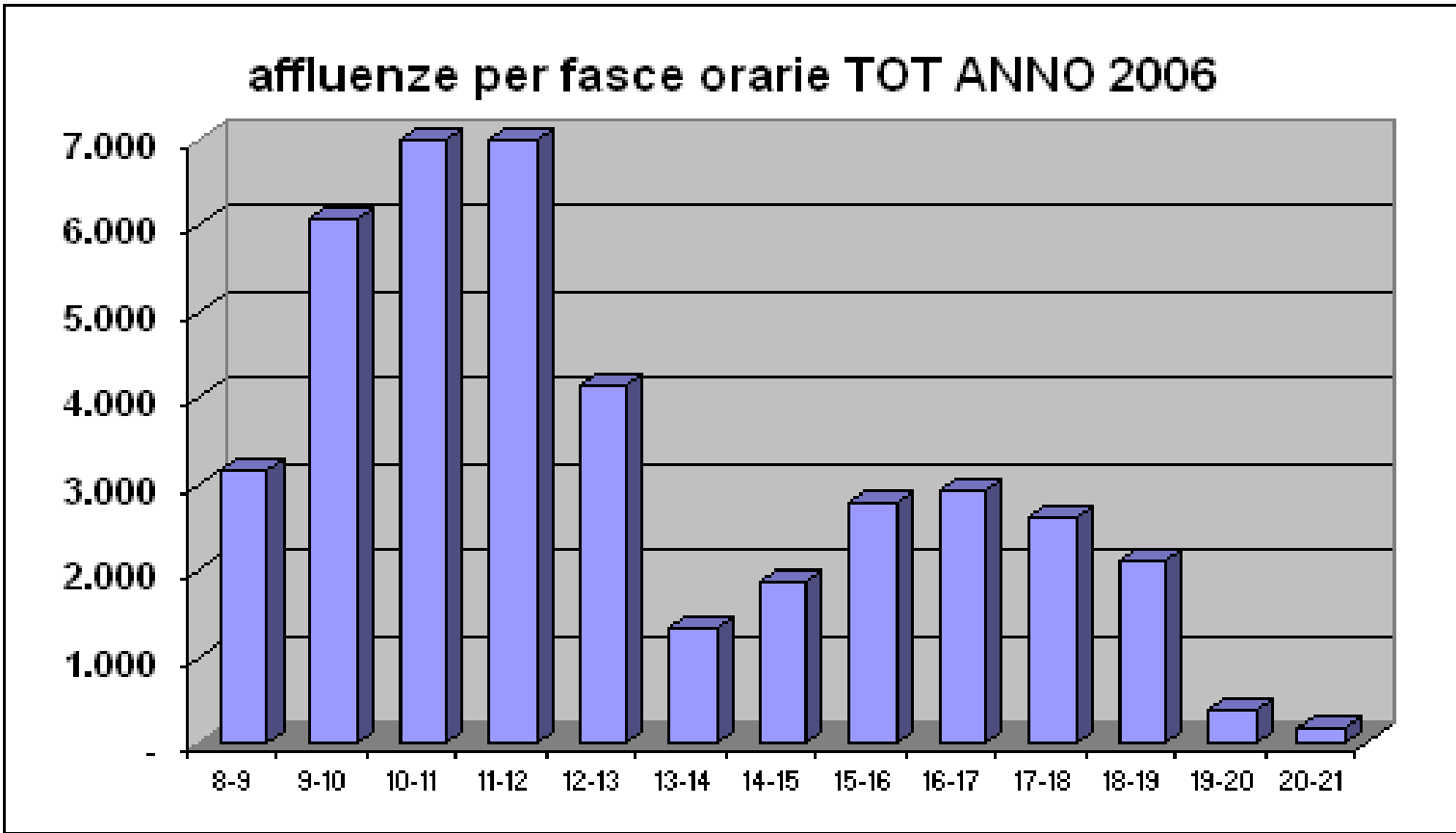
- Interni di Spazio Città: segnaletica e barriere fisiche sono state eliminate al fine di creare un unico grande ambiente continuo. L'informazione è assicurata grazie alla presenza dei più moderni strumenti informativi:
- TV satellitare con schermo al plasma
- P.C. con connessione ad Internet libera e gratuita
- Stampa locale e nazionale
- Banche dati contenenti informazioni sulla città







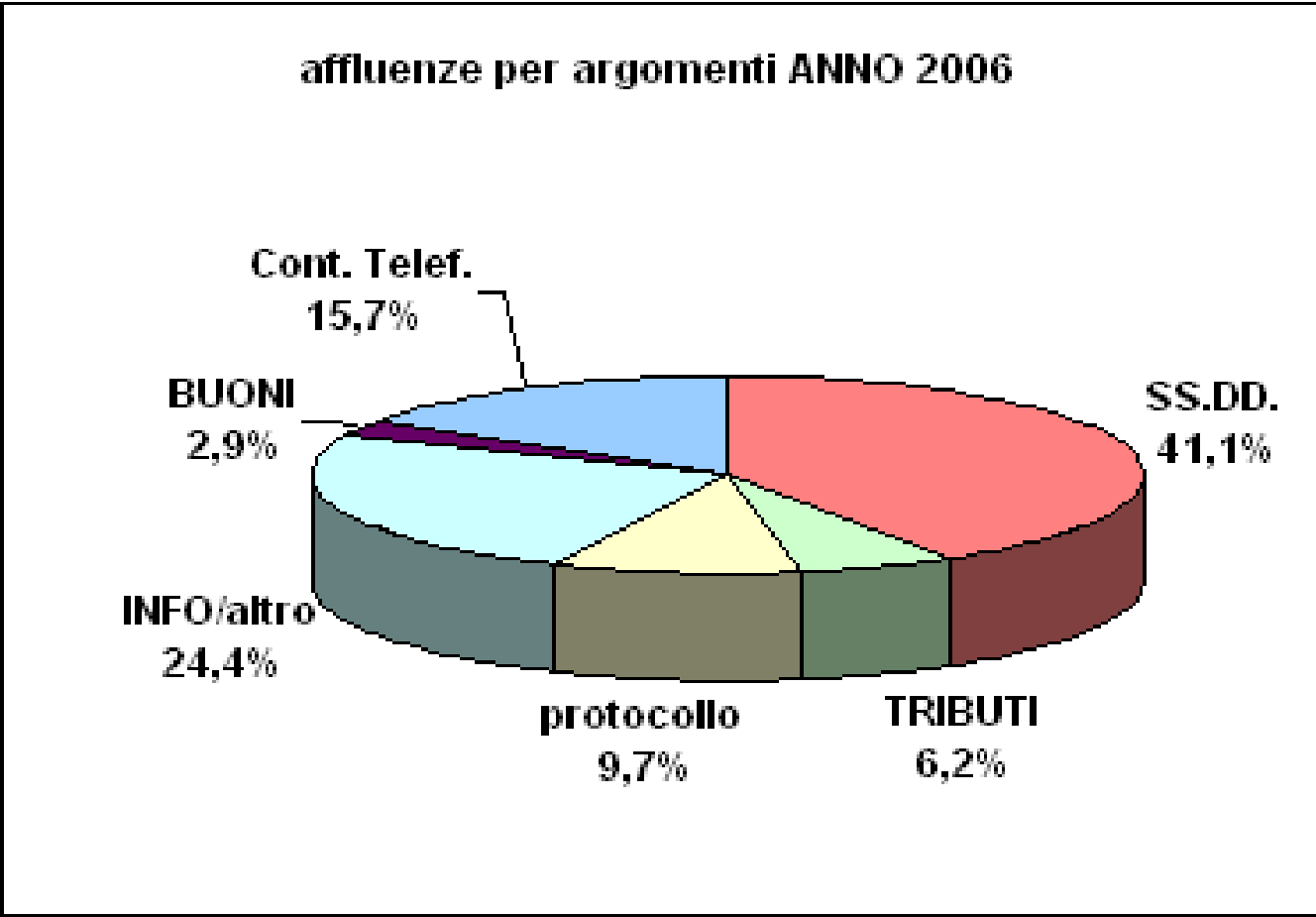
# QUALCHE DATO STATISTICO



**AFFLUENZE TOTALI 2006 : 43.173**



# QUALCHE DATO STATISTICO



# COSTI E BENEFICI

UFFICIO	SENZA SPAZIO CITTA'					CON SPAZIO CITTA'					
	costo anno 2004 *	ore/ settiman al pubbl settore	ore annue (52 sett)	tot costo settore	costo orario front office	% tempo attività	costo anno 2004 (con personale gennaio 2007)	ore/ settiman al pubblico	ore annue (52 sett)	TOT COSTO SETTORE	costo orario
contratti	€ 3.225,10	15,0	780,0	€ 3.225,10	€ 4,13						
demografici	€ 25.642,46					100%	€ 44.268,85				
demografici	€ 14.337,99					100%	€ 22.403,11				
demografici	€ 19.698,00					100%	€ 32.000,13				
demografici	€ 24.120,48					100%	€ 39.639,29				
demografici	€ 11.479,15					100%	€ 36.429,32				
demografici	€ 22.153,97										
demografici	€ 3.758,84	23,5	1.222,0	€ 200.285,91	€ 163,90						
demografici	€ 14.499,56										
demografici	€ 13.729,70										
demografici	€ 22.128,59										
demografici	€ 10.014,23					100%	€ -				
demografici	€ 18.722,93										
demografici	€ -										
ecologia	€ 533,82	9,0	468,0	€ 533,82	€ 1,14						
gare	€ 2.778,61	6,0	312,0	€ 2.778,61	€ 8,91						
messi	€ -			€ -		100%	€ 29.662,44				
polizia	€ 2.577,96	38,0	1.976,0	€ 2.577,96	€ 1,30						
protocollo	€ 18.544,92	20,0	1.040,0	€ 18.544,92	€ 17,83	100%	€ 35.270,75	61,00	3.172,00	€ 443.455,77	€ 139,80
pubb istruz	€ 5.333,18										
servizi sociali	€ 6.709,60										
servizi sociali	€ 7.564,54										
sport	€ 5.429,75	14,0	728,0	€ 42.623,22	€ 58,55						
servizi sociali	€ 4.273,89										
asilo nido	€ 6.812,94										
pubb istruz	€ 6.499,32										
tributi	€ 13.871,24					100%	€ 36.629,13				
tributi	€ 7.475,92	13,0	676,0	€ 25.292,08	€ 37,41						
tributi	€ 1.807,94										
tributi	€ 2.136,98										
urp	€ 32.482,41					100%	€ 34.234,29				
urp	€ 29.062,07					100%	€ 29.062,07				
urp	€ 28.385,15	36,0	1.872,0	€ 141.219,04	€ 75,44	100%	€ 28.385,15				
urp	€ 15.077,63					100%	€ 15.077,63				
urp	€ 36.211,78					100%	€ 36.211,78				
cococo s. c.	€ -					100%	€ 8.938,41				
cococo s. c.	€ -					100%	€ 15.243,42				
<b>TOTALE</b>	<b>€ 437.080,66</b>			<b>€ 437.080,66</b>	<b>€ 368,62</b>		<b>€ 443.455,77</b>	<b>61,00</b>	<b>3.172,00</b>	<b>€ 443.455,77</b>	<b>€ 139,80</b>



## LA CARTA DEI SERVIZI

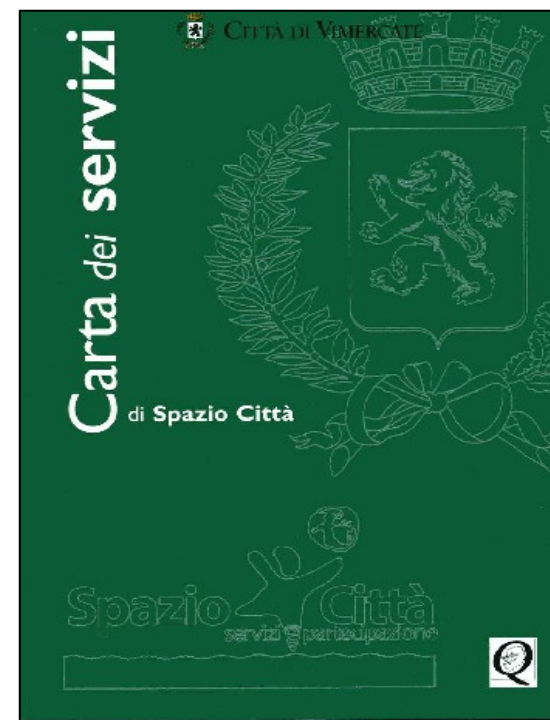
Nel 2004 viene avviato l'iter per la predisposizione della Carta dei Servizi di Spazio Città.

Tutto lo staff è coinvolto nella stesura dei testi e nella predisposizione degli indicatori di qualità, che costituiscono il "patto con i cittadini" che si intende stabilire con la Carta.

Si organizzano dei focus-group ai quali partecipano alcuni utenti rappresentativi di tutte le categorie.

Viene anche effettuata la prima indagine di "customer satisfaction".

Oggi i servizi presentati nella Carta e la relativa modulistica sono disponibili on-line sul sito web del Comune.





## LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI IL QUESTIONARIO 2006



Nel Novembre 2006 è stata realizzata la seconda indagine di Customer satisfaction sui servizi di Spazio Città. La prima era stata realizzata nel 2004, propedeutica alla Carta dei servizi.

E' stato predisposto un questionario che intendeva sondare il gradimento dei cittadini riguardo a:

- ➔ Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi
- ➔ Preparazione e cortesia del personale
- ➔ Qualità delle informazioni
- ➔ Confort dell'ambiente e della struttura
- ➔ Reclami, sito web e servizi on-line





## LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI I RISULTATI



CITTÀ DI VIMERCATE

<b><u>Questionari raccolti</u></b> :	466
<b><u>Genere</u></b> :	48,6% maschi – 51,4% femmine
<b><u>Età</u></b> :	38,7% fra i 36 e i 50 anni 27,3% fra i 51-65 anni, 22,5% fra i 18-35 anni
<b><u>Professione</u></b> :	43,3% lavoratori dipendenti
(in prevalenza)	25,4% pensionati

**INDICE DI SODDISFAZIONE GLOBALE :**

**94,3%**





*“Missione e funzione, oggi, della pubblica Amministrazione è di essere strumento efficiente per offrire utilità alle persone e, al tempo stesso, spazio di reale e praticata democrazia. Lo Spazio Città, fortemente voluto dall’Amministrazione Comunale di Vimercate, si propone come occasione per il superamento del tradizionale rapporto del Comune con le persone. Quindi non soltanto un luogo dove recarsi esclusivamente per ottenere il certificato o chiarire la propria situazione contributiva, ma un luogo consueto per raccordarsi con l’Amministrazione della città, dove trovare ciò che serve per orientarsi tra le attività più varie: culturali, politico-amministrative, di partecipazione in programma non solo in città, ma anche nel circondario, nella provincia, e per ottenere notizie, informazioni e dati sui servizi offerti dal Comune, per soddisfare necessità di conoscenza su ogni cosa che si agita e si anima sul territorio. Ciò vuole migliorare la qualità della vita delle persone e costituisce, assieme, l’essenza e l’anima di una partecipazione effettiva praticata.*

*Ci auguriamo di essere riusciti”.*

*Ciro Maddaluno*





## SPAZIO CITTA'

Servizi e Partecipazione

Via Giovanni XXIII Vimercate – MI

Nr. Verde 800.012.503

Tel: 039.66 59 239 / 220

Fax 039.66 59 298

E mail:

[spaziocitta@comune.vimercate.mi.it](mailto:spaziocitta@comune.vimercate.mi.it)

[www.comune.vimercate.mi.it](http://www.comune.vimercate.mi.it)

Copia delle presenti slides è scaricabile  
dalla home page del sito, alla sezione  
Qualità a piè di pagina

