



I NUOVI SISTEMI DI ACCOGLIENZA DEI CITTADINI

Giugno 2023

!! ATTENZIONE !!

IN OTTEMPERANZA ALLE POLITICHE DI PRIVACY, NON
ABBIAMO A DISPOSIZIONE I NOMINATIVI ED I CONTATTI
DEI PARTECIPANTI AI NOSTRI WEBINAR.

PERTANTO, CHI FOSSE INTERESSATO AD
APPROFONDIRE L'ARGOMENTO PUO' CONTATTARE IL
PRODUCT MANAGER DELL'AREA «*SUPPORTO*
***ORGANIZZATIVO*».**

DI SEGUITO I CONTATTI:

Francesco Beccari

Tel. 347-8063095

Mail: francesco.beccari@maggioli.it

1 L'APPORTO DELLA QUALITA' TOTALE



□ IL CITTADINO AL PRIMO POSTO

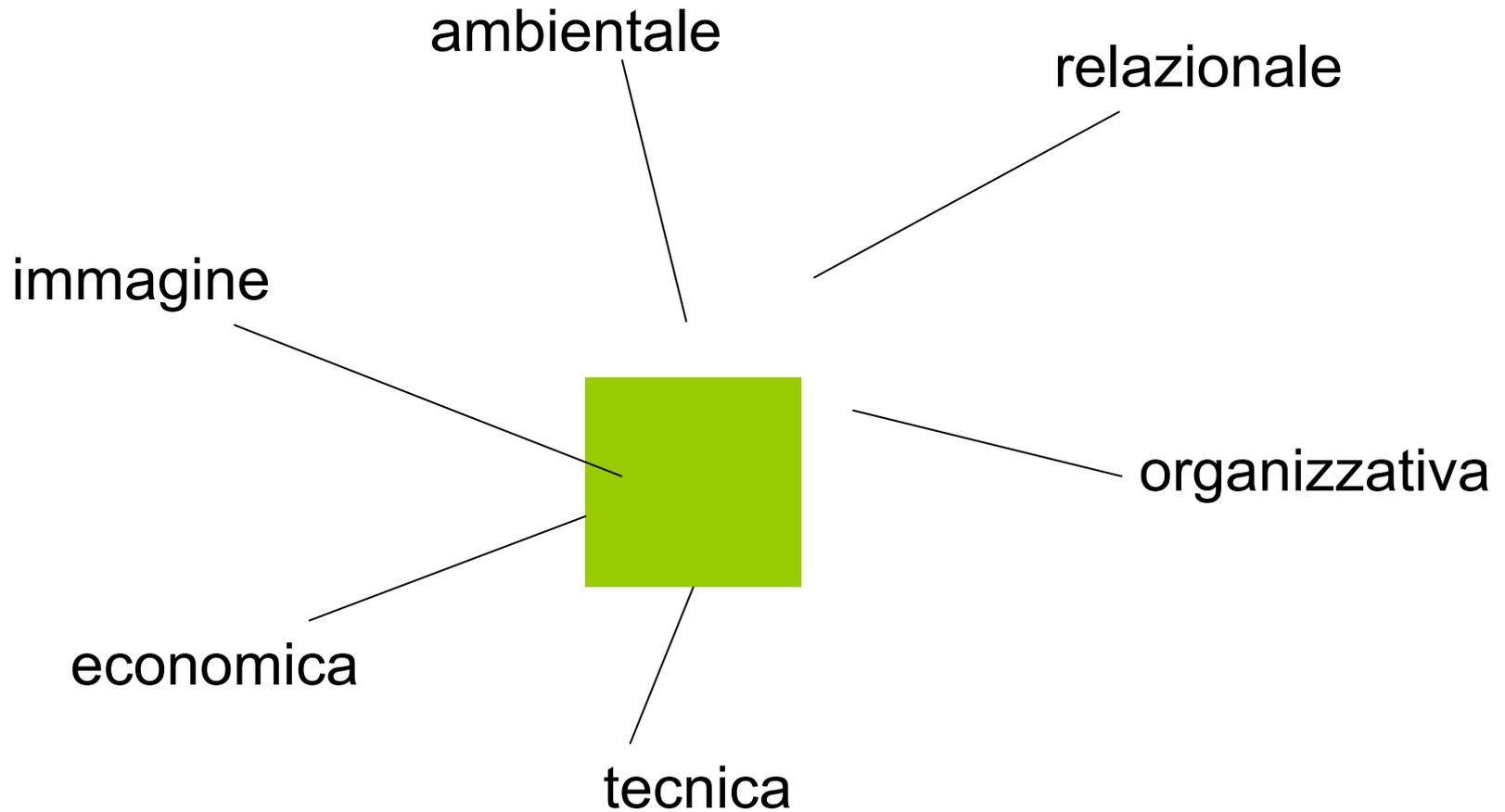
□ LA QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE

□ IL PROCESSO COME BASE DELL'ORGANIZZAZIONE

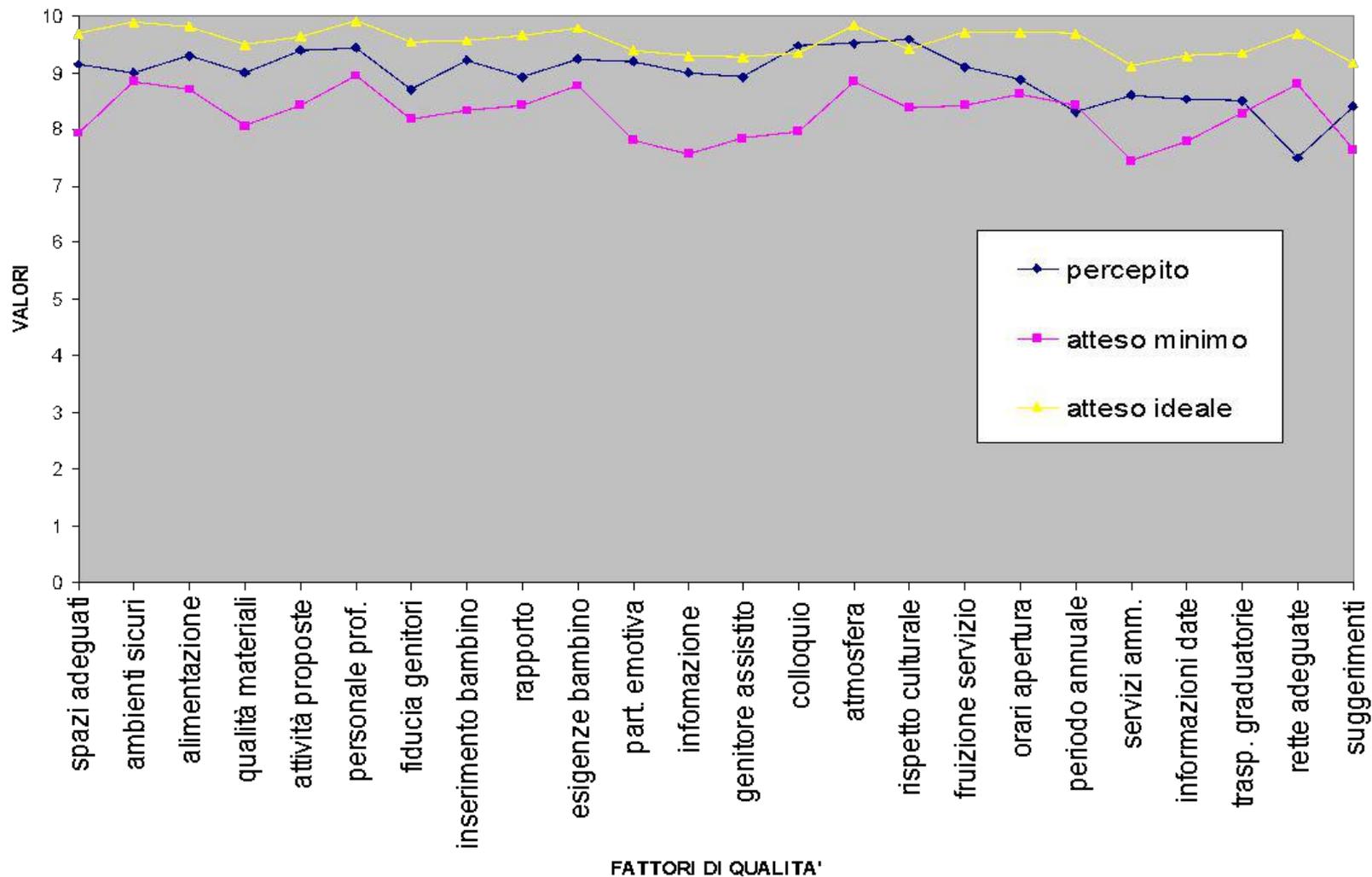
□ IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

□ LA FIDUCIA ED IL COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

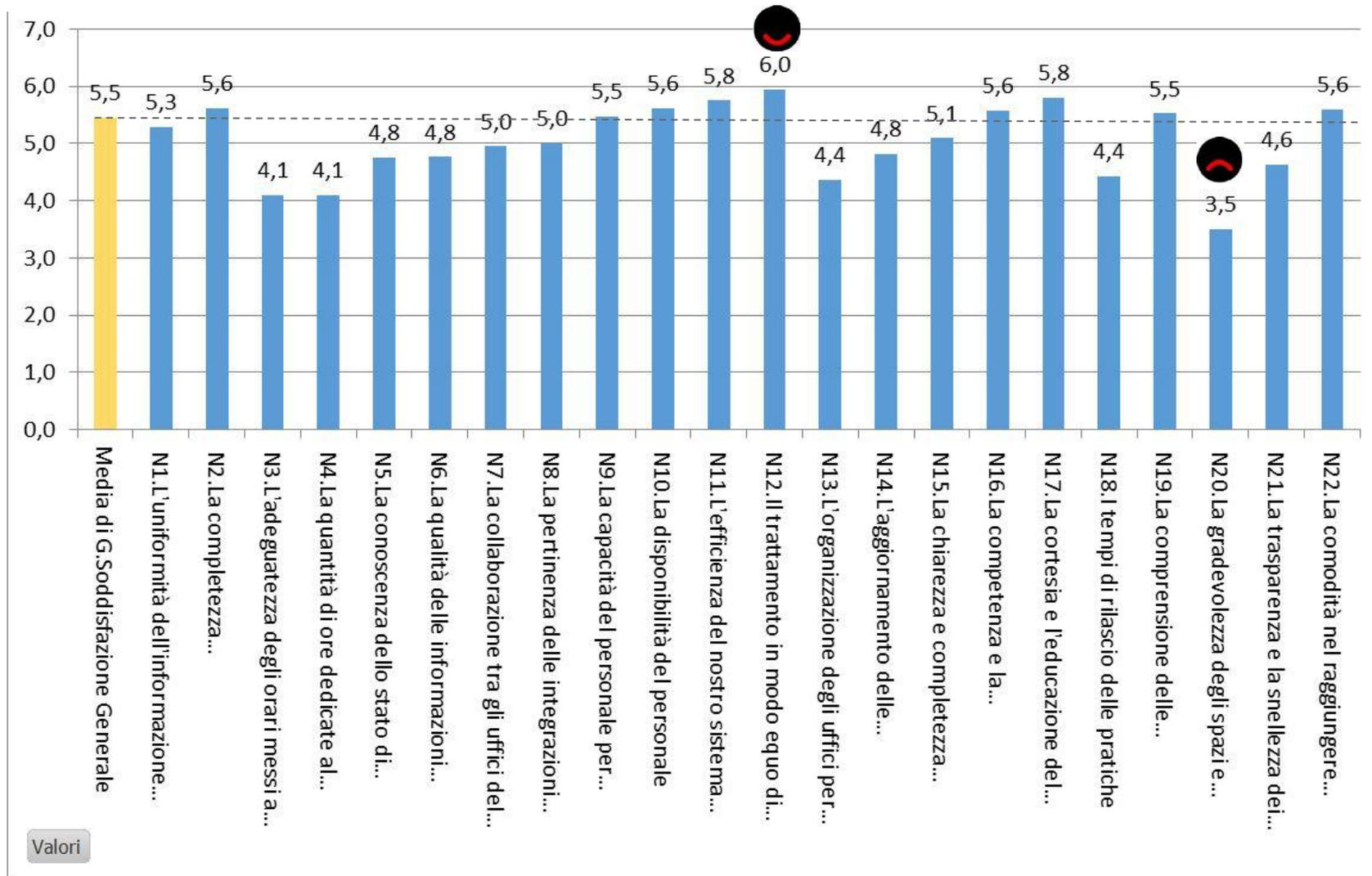
LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO



La curva della qualità percepita dal cittadino



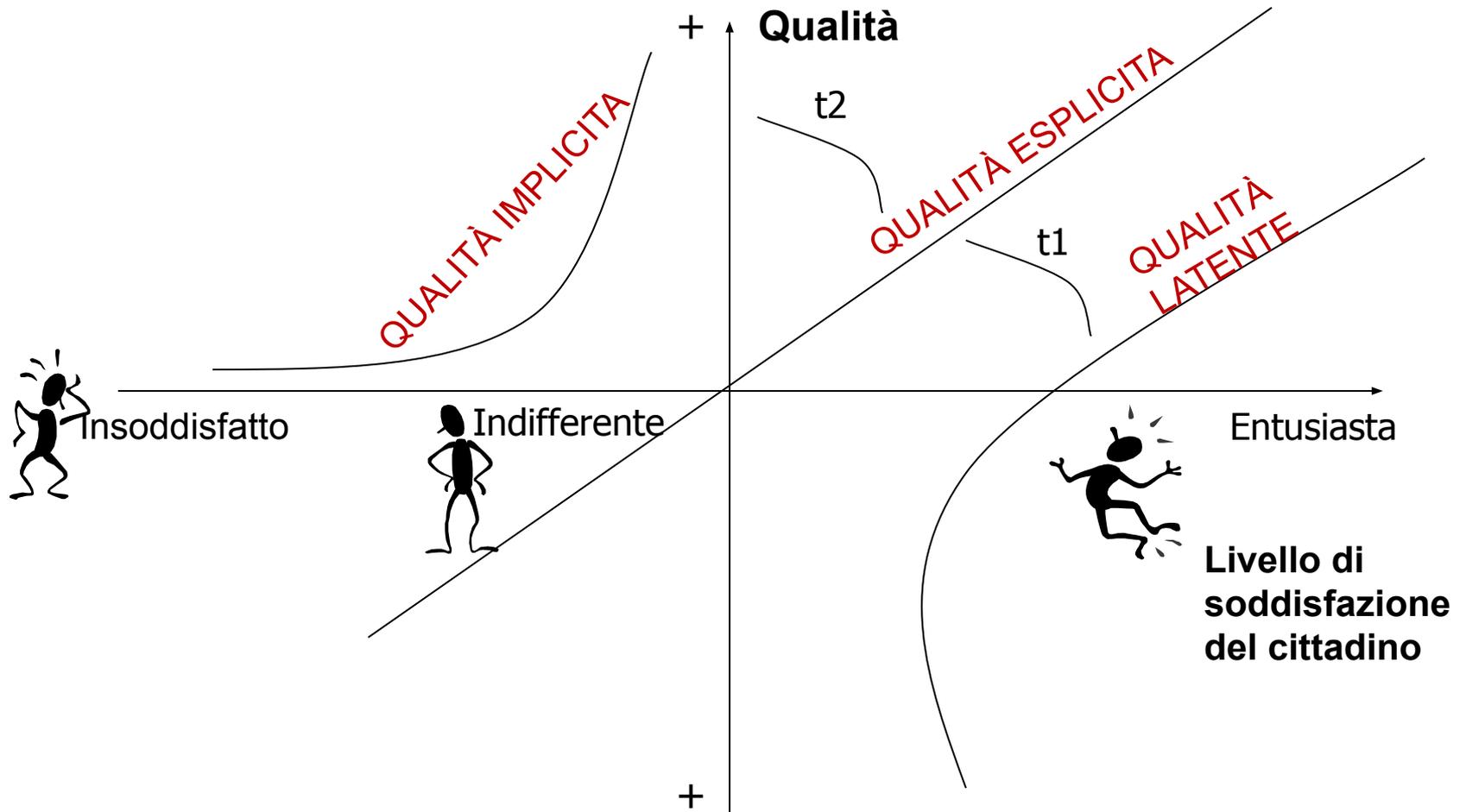
La misura della qualità percepita dal cittadino



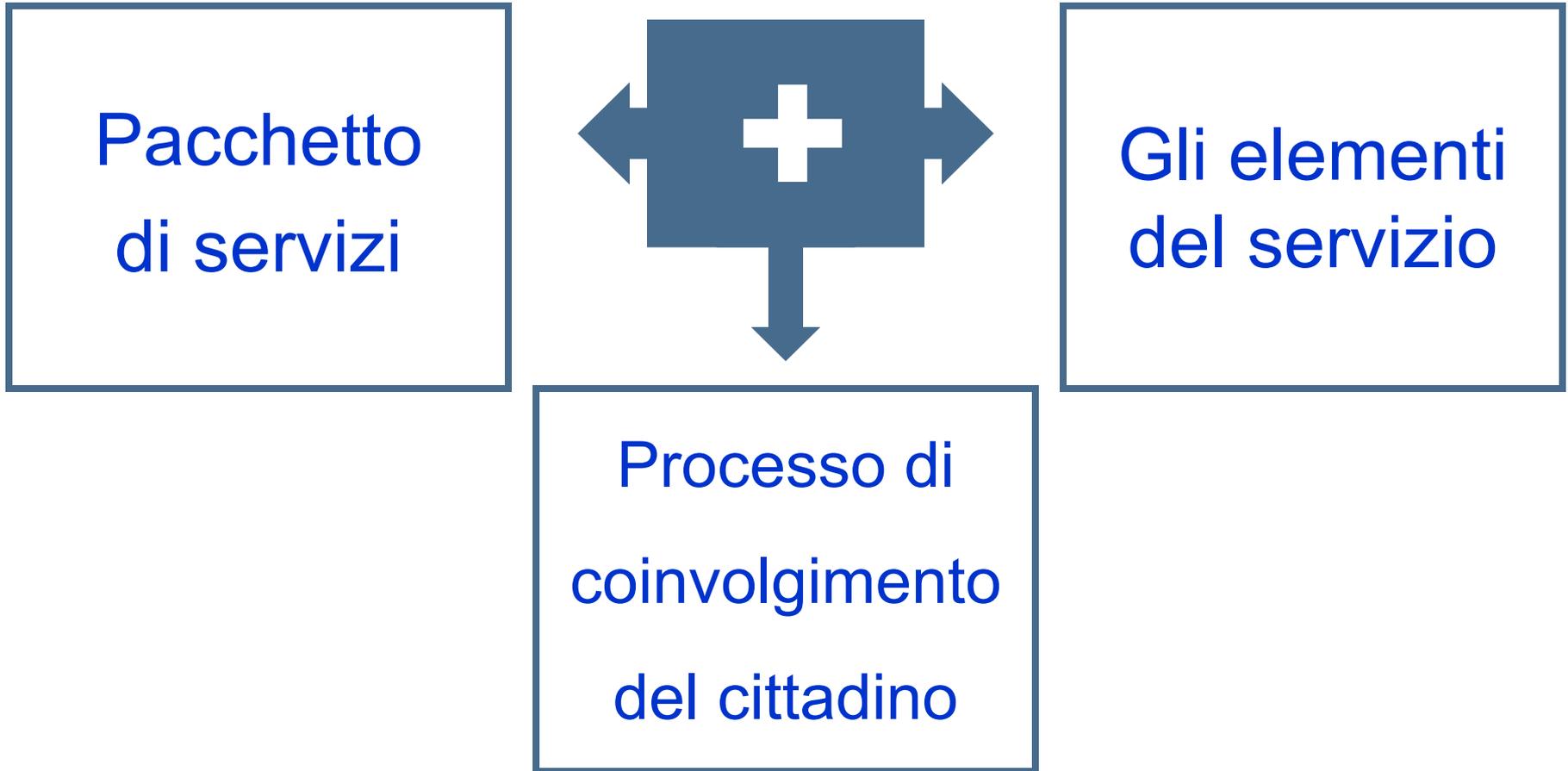
LE DIECI PRINCIPALI ESIGENZE DEI CITTADINI

1. Essere richiamati nel tempo promesso
2. Ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema è insorto
3. Essere informati sul come e chi chiamare
4. Essere informati sui tempi occorrenti per la soluzione del problema
5. Essere contattati appena il problema è stato risolto
6. Poter parlare con qualcuno che ha il potere di decidere
7. Possibilità di scegliere alternative se il problema non può essere risolto
8. Essere informati sui progressi fatti nel caso il problema non possa essere risolto immediatamente
9. Essere trattati come persone non come numeri
10. Essere informati sui modi in cui sarà possibile evitare altri problemi

NATURA E DINAMICA DEI BISOGNI DEL CITTADINO



IL SISTEMA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



a. IL PACCHETTO DEI SERVIZI (i 10 plus)

<i>Servizi satellitari</i>	<i>Obiettivo</i>
AUTONOMIA OPERATIVA	Superare i vincoli spaziali e temporali
APPARTENENZA	Far sentire elemento di un gruppo
ASSISTENZA	Dare supporto operativo e/o risolvere problemi
CONOSCENZE/ABILITA'	Sviluppare sapere e saper fare
GARANZIA	Dare affidabilità di prestazione
INTRATTENIMENTO/SVAGO	Informare, distrarre, divertire
MICROSERVIZI	Ampliare la funzione principale
PERSONALIZZAZIONE	Generare una esperienza unica
VANTAGGI ECONOMICI	Incrementare il valore
VANTAGGI PSICOLOGICI	Dare benessere

b. IL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI

Pre servizio

- Occorre far in modo che il cittadino venga ben disposto ad un contatto positivo con il personale di front line

Canali di accesso, orari , comunicazioni, barriere, incombenze richieste (bolli, firme autentiche,..)

Servizio

- Devono essere previste tutte quelle azioni che mettono il cittadino nella migliore condizione di fruire il servizio

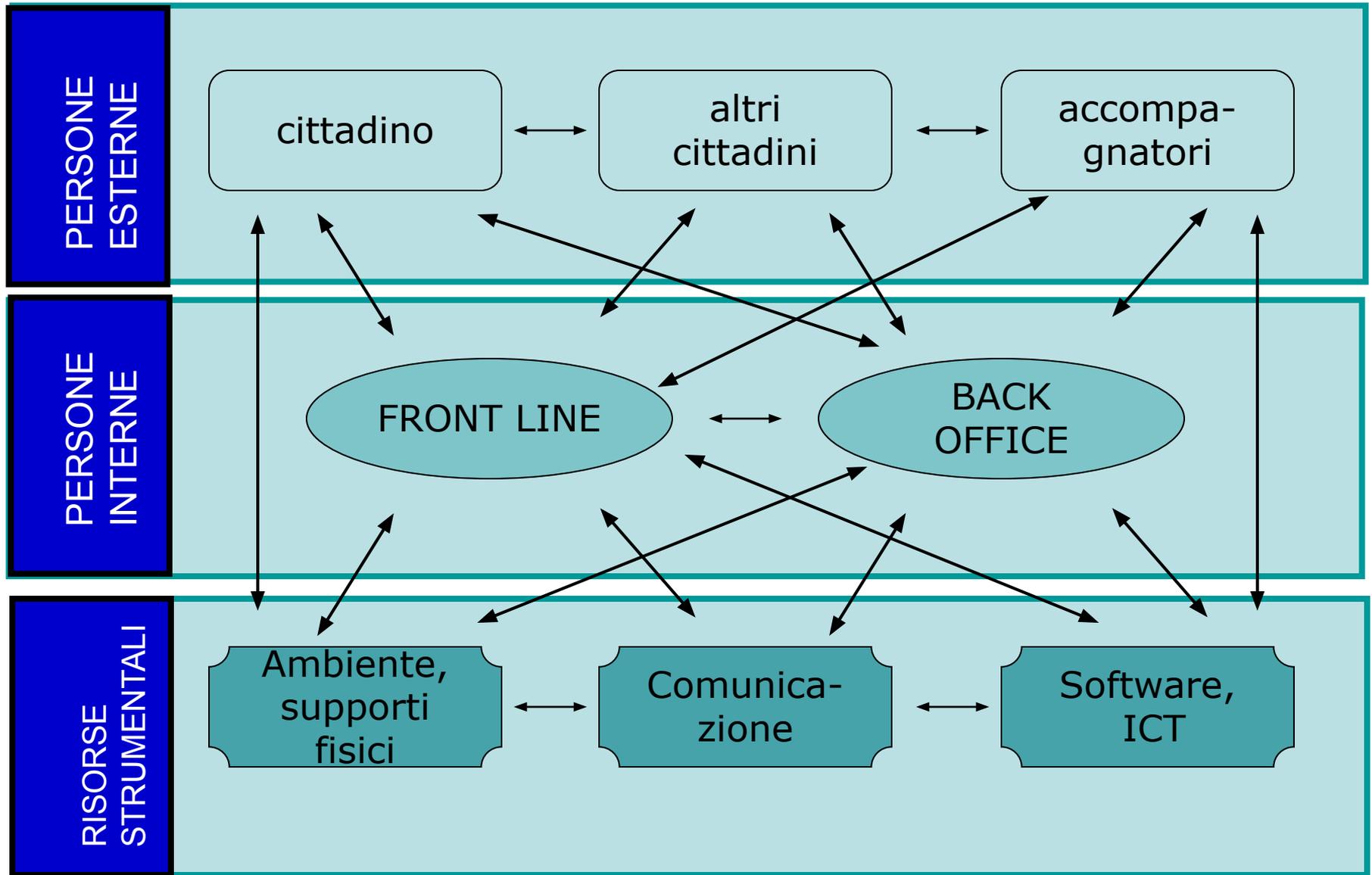
Attenuazione di ansia, stress, riservatezza, supporto,...

Post servizio

- Occorre fare in modo di rafforzare il rapporto di fiducia tra ente e cittadino generando un'esperienza che lascia in quest'ultimo un ricordo positivo

Gestione del disservizio o del reclamo, ascolto, risposta adeguata e certa (anche negativa), raccolta percezione,....

GLI ELEMENTI DEL SISTEMA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



LA NUOVA ACCOGLIENZA DEL CITTADINO

SPECIALISTI – BACK OFFICE

Servizi alla persona e alla famiglia (scuola, sociale, casa, lavoro, cultura, sport)	Demografici, tributi, ecc...	Servizi tecnici
--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------

CITTADINI

IMPRESE

- Demografici
- Scuola, sport, tempo libero
- Sociale, casa, sicurezza
- Tributi
- Pratiche enti sovracomunali.....



**OPERATORI POLIVALENTI
(CONSULENTI DEL CITTADINO)**

- Edilizia
- Attività produttive
- Ambiente



TECNICI SU APPUNTAMENTO

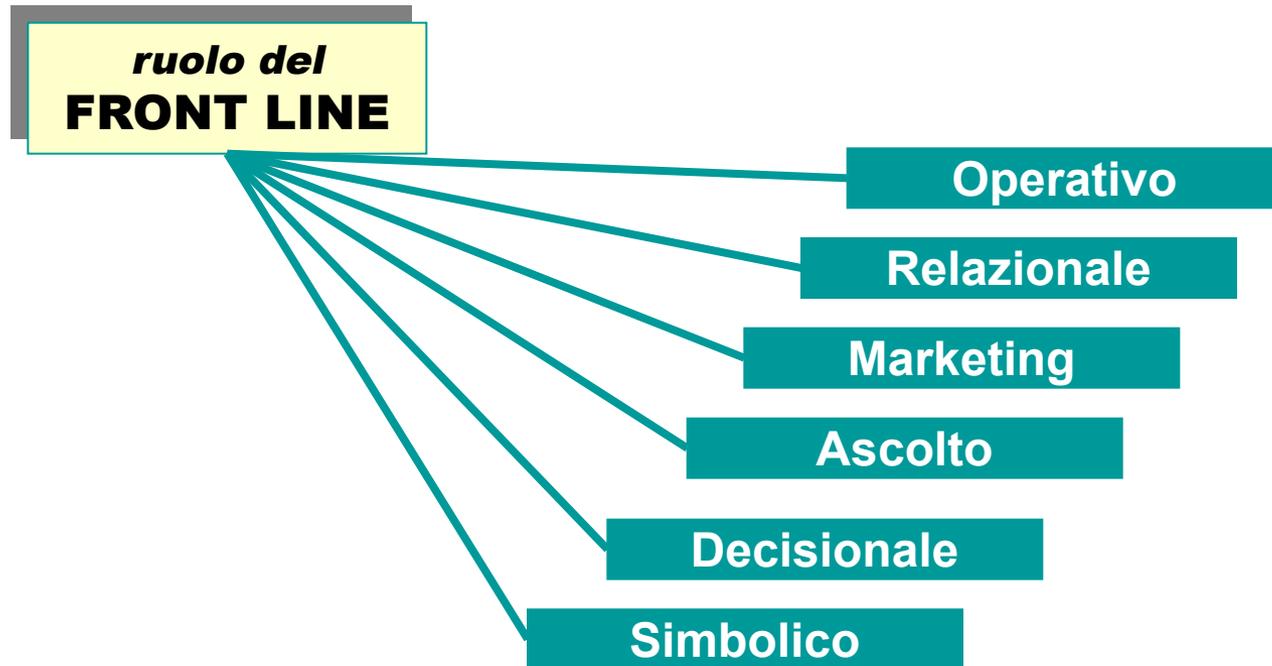
- Demografici
- Sociale, casa, sicurezza
- Cultura, sport, tempo libero
- Occupazione suolo pubblico
- Polizia locale
- Segnalazioni, reclami,
- Pratiche enti sovracomunali.....

INFODESK RUOLI DI SERVIZIO



Accesso fisico,
telefonico, telematico

IL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI FRONT LINE

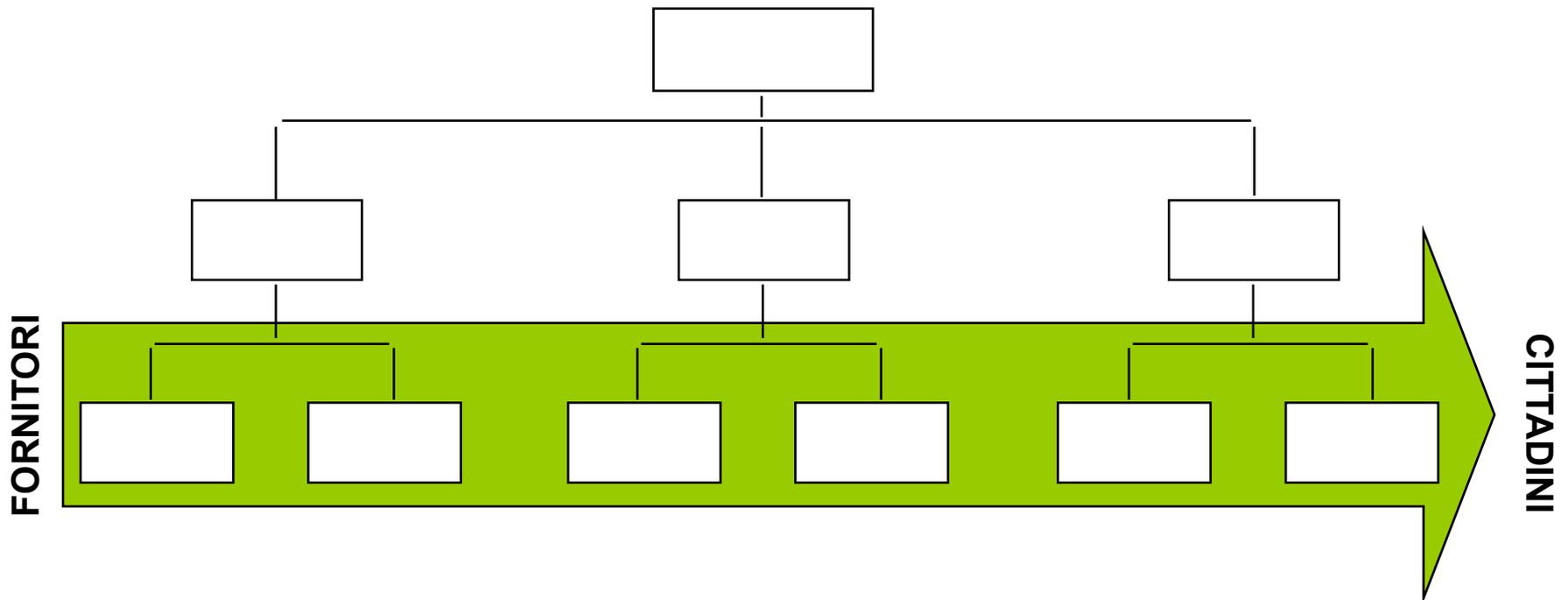


IL COMPORTAMENTO DEL FRONT LINE

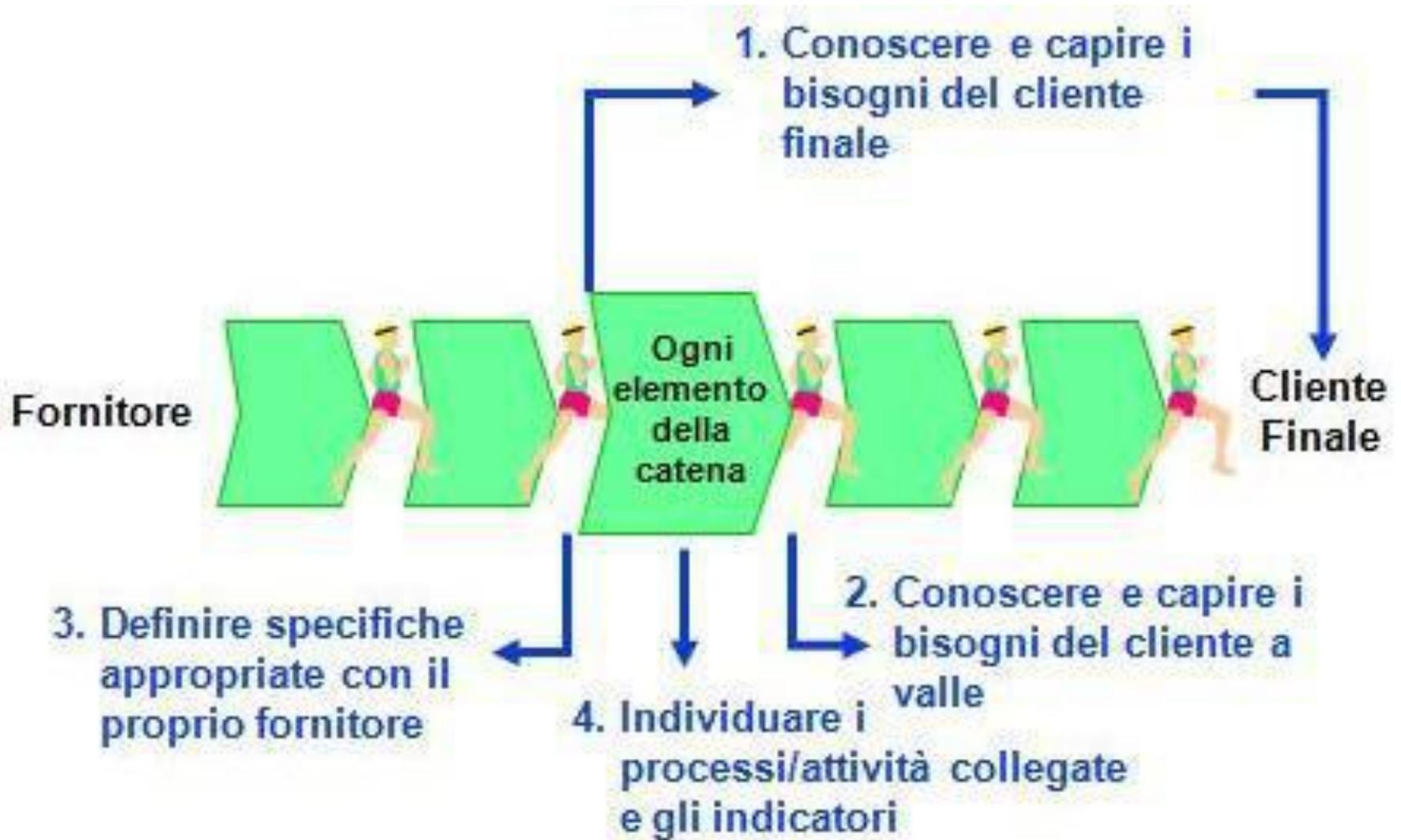
RUOLO	COINVOLGIMENTO	COINVOLGIMENTO	COINVOLGIMENTO
	FISICO	INTELLETTUALE	AFFETTIVO
OPERATIVO	Registrazione dati Usare tecnologia Trattare documenti o materiali	Raccogliere ed elaborare informazioni Dimostrare, provare, spiegare	Risolvere problemi Gestire eccezioni
RELAZIONALE	Trasferire dati	Scambiare informazioni	Generare empatia con il cittadino
DECISIONALE	Applicare norme e procedure Regolare accesso e fruizione	Valutare alternative	Sviluppare in autonomia nuovi piccoli servizi
SIMBOLICO	Presenza	Ispirare fiducia	Dare risposte uniche Generare piacere

L'APPROCCIO PER PROCESSI

L'ENTE GENERA VALORE ATTRAVERSO I SUOI PROCESSI E NON MEDIANTE LE SUE FUNZIONI



La scoperta potente de.....l'ufficio a valle è il mio cliente

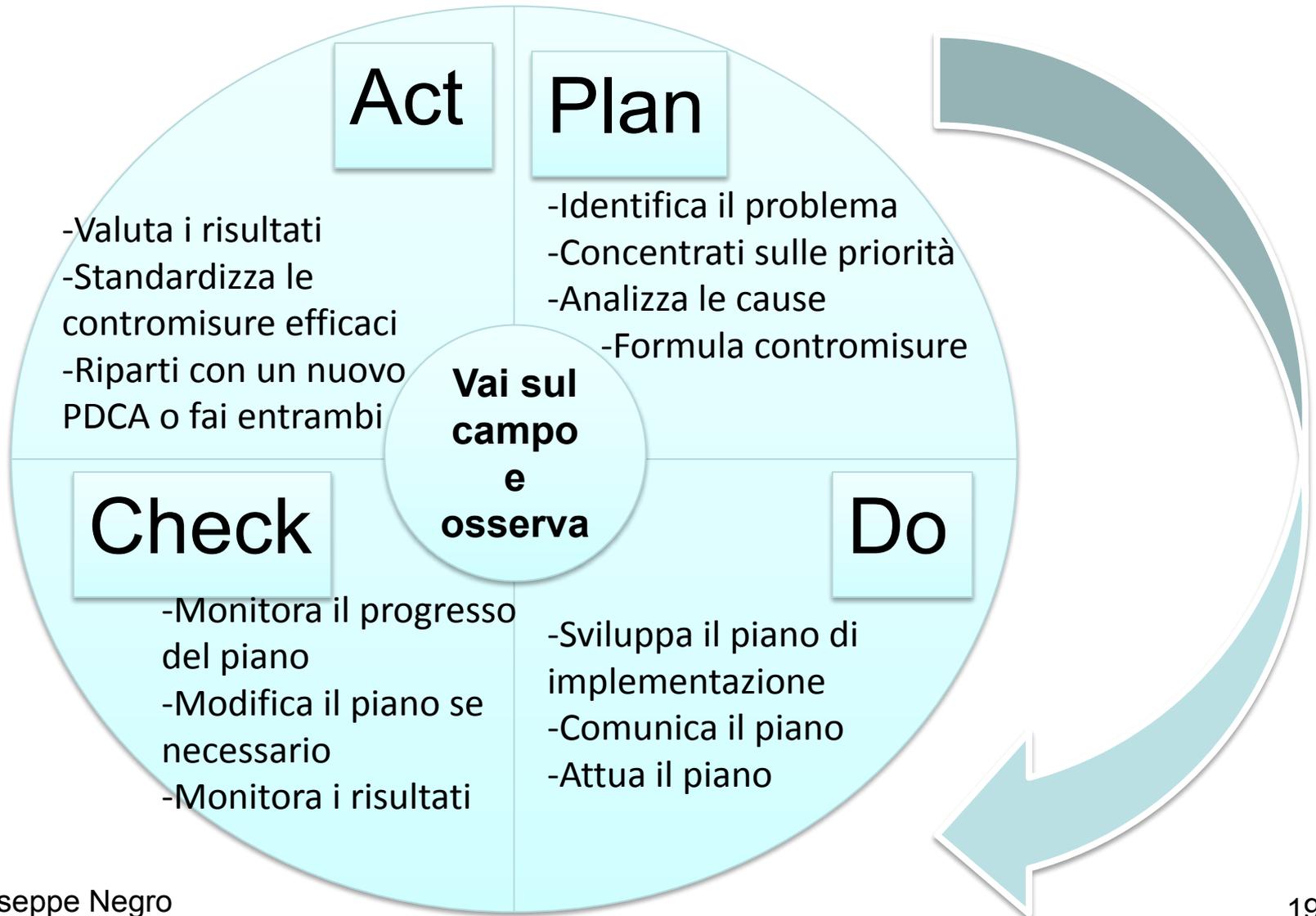


LA COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA

I bisogni informativi del collega a valle:

- ✓ periodicità
- ✓ tempestività
- ✓ adeguatezza
- ✓ contenuti
- ✓ affidabilità
- ✓ chiarezza
- ✓ adeguatezza supporto
- ✓

IL METODO SCIENTIFICO PER IL PROBLEM SOLVING



I DATI DELLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

NUMERO 2.903 PRESENZE PERIODO 01/05/2021 – 30/09/2021 (116 giorni)
NUMERO 25 PERSONE AL GIORNO

Fascia oraria	N.ro utenti	%
8 – 8,59	140	5
9 – 9,59	661	23
10 – 10,59	671	23
11 – 11,59	594	20
12 – 12,59	249	9
13 – 13,59	40	1
14 – 14,59	125	4
15 – 15,59	198	7
16 – 16,59	133	5
17 – 17,59	52	2
18 - 19	40	1
Totale	2.903	100

GIORNO	% PRESENZE
Lunedì	21
Martedì	14
Mercoledì	16
Giovedì	25
Venerdì	16
Sabato	8

- **I TEMPI DI ATTESA MEDI = 8,24 minuti**
- **I TEMPI DI EROGAZIONE MEDI = 7,04 minuti**
- **I TEMPI DI ATTRAVERSAMENTO COMPLESSIVI = 15,29 minuti**²⁰

IDEE PAZZE PER MIGLIORARE L'ACCOGLIENZA (brainstorming)

- **Portare il servizio nei supermercati nei giorni/ore ad alto accesso**

- **Far assaggiare un prodotto**

- Prevedere divanetti nella sala di attesa

- Attivare la promozione telefonica

- Distribuire volantini delle iniziative durante le attese

- Dare informazioni sintetiche per evitare le code

- Prevedere gli uffici al piano terra fronte strada

- Spiegare di più ai cittadini: fare la pratica insieme

- Attivare i OC nei parchi pubblici

- Accorpare le sedi

- **Attivare la filodiffusione agli sportelli**

- Attivare il tutor personale del nucleo familiare (per alcune fasce)

- Distribuire Kit di benvenuto/illustrazione del servizio con omaggio negli eventi della vita

- **Dare parcheggi gratuiti**

- Prevedere le carte dei servizi con le mappe

- Fare la promozione degli eventi culturali

- Prevedere punti di ristoro negli uffici ad alta affluenza
- **Prevedere spazi per animali domestici**
- Prevedere lo spazio bimbi
- Distribuire guide e modulistica plurilingue
- **Dare agevolazioni al cittadino (es. impianti sportivi comunali)**
- **Fare il giorno dedicato ai cittadini (porte aperte)**
- **Attivare i servizi a domicilio**
- Coinvolgere di più i giovani/scuole
- Definire ed attivare le modalità di gestione del disservizio
- **Dare un benefit nella gestione del disservizio**
- Chiedere scusa in situazioni di disservizio
- Attivare la possibilità di avere consulenza al cittadino
- Risolvere in diretta i problemi o fissare appuntamenti
- Spiegare bene le ragioni del disservizio
- Fare formazione, formazione, formazione al front line
- Far intervenire il Sindaco in caso di disservizio
- Attivare in maniera continuativa i gruppi di miglioramento sul tema con il coinvolgimento dei cittadini
- Certificare il sistema di gestione della qualità
- Attivare la procedura di gestione reclami
- Attivare la customer satisfaction

**Idee pazzе per
migliorare l'accoglienza**

2. I PRINCIPI DELLA LEAN ORGANIZATION

- ✓ DEFINIRE IL **VALORE** PER IL CITTADINO
- ✓ IDENTIFICARE IL **FLUSSO** DI CREAZIONE DEL VALORE
- ✓ **FAR SCORRERE** IL FLUSSO DI VALORE
- ✓ PERMETTERE AL CITTADINO DI TIRARE IL PROCESSO (**LOGICA PULL**)
- ✓ RICERCARE LA **PERFEZIONE**
- ✓ **INTEGRARE GLI ENTI** DELLA FILIERA ISTITUZIONALE



DARE VALORE AL CITTADINO

Fornire esattamente cosa vuole il cittadino

Risolvere completamente i problemi del cittadino

Fornire valore dove vuole il cittadino

Non fare sprecare tempo al cittadino

Fornire valore quando vuole il cittadino

Far percepire al cittadino la perfezione

Eliminare gli impegni non graditi al cittadino

I 10 SPRECHI LEAN

- ✓ DISSERVIZI ED ERRORI
- ✓ SOVRADIMENSIONAMENTO DI RISORSE
- ✓ PRATICHE/BENI/PERSONE IN ATTESA DI LAVORAZIONE
- ✓ LAVORI NON NECESSARI
- ✓ SPOSTAMENTI DI PERSONE NON NECESSARI
- ✓ ELABORAZIONE E TRASFERIMENTO DI INFORMAZIONI NON NECESSARIE
- ✓ ATTESE DEL PERSONALE E DEI CITTADINI
- ✓ COMPETENZE MAL IMPIEGATE
- ✓ DISTURBI
- ✓ TRASPORTI



LE SOLUZIONI SNELLE

- ✓ *Pit stop/istruttoria congiunta*
- ✓ *Case manager/flussista*
- ✓ *Differenziazione dei flussi per famiglia di output*
- ✓ *Livellamento della lavorazione (volumi, mix di prodotti/servizi, sequenza di prodotti/servizi)*
- ✓ *Supermarket*
- ✓ *Accesso misto (prenotazioni+diretto)*
- ✓ *.....*



3. Il percorso di realizzazione dello sportello unico polivalente



IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

1. Fase di preparazione:

- Costituzione del Comitato Guida
- Definizione dei ruoli base
- Realizzazione ed avvio del piano di comunicazione interna
- Intervento motivazionale
- Programmazione e impostazione sistema di reporting

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

2. Fase di scelta del modello e definizione del sistema di erogazione dei servizi:

- **Scelta modello:** terza generazione, anche servizi di altri enti, ruoli, segmentazione accessi, ecc...
- **Pacchetto dei servizi:** accesso fisico, telefonico, telematico, pagamenti diretti con POS Pago PA, consegna a domicilio, facilitatore digitale, ecc.....
- **Processo di coinvolgimento del cittadino:** pre-servizio (modalità di accesso, facilitazioni, informazioni preventive, riduzione incombenze, ecc....), interazione (es. orari di accesso, salottini riservati, orientamento guidato, interattività telematica, ecc.), post servizio (es. gestione disservizio, gestione reclami, comunicazione continua, ecc.)
- **Elementi del servizio:** spazio bambini, spazio per animali domestici, ruoli attivi, divisa e segni distintivi del personale, presentazione telefonica standardizzata, modulistica standardizzata, segnaletica esterna ed interna, canalizzazione differenziata per segmenti omogenei di fruitori

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

3. Fase di individuazione dei “processi/prodotti” da sportello:

- Mappatura dei processi e dei prodotti
- Rilevazione dei volumi annuali e delle stagionalità
- Rilevazione delle risorse dedicate
- Stratificazione dei dati: impegno front line e back office; impegno per ruolo

FUNZIONE: SERVIZI CULTURALI, SPORTIVI, GIOVANI			COMUNE DI: E														Data:			
			LA MATRICE PRODOTTI-SERVIZI														Ril:			
			NOMINATIVO OPERATORI																	
			Categoria:	C	C	D	C	C	C	D	C									
			Funzione:	Istruttore culturale associazionismo	Istruttore culturale Museo, castello,	PO Responsabile Servizio	Istruttore amministrativo	Istruttore amministrativo sport	Istruttore amministrativo sport	L. 104	Istruttore culturale giovani									
n.	Descrizione delle attività	Grado di portabilità* in smart working (punteggio da 1=basso a 5 elevato)	Output prodotto	Volumi di output prodotti	Denti	Spaghiari	Alberici	Franciosi	Manfredi	Tricoli	Bicceri	Dalpiaz	Rabacchi	APPALTO CONVENZIONE CC	APPALTO CONVENZIONE CC	APPALTO CASTELLO	APPALTO CASTELLO	APPALTO CASTELLO	Totale	Tempo unitario in ore
1	Front office (inf.ni sportello, tel., mail)	2	n. contatti	10.100	20%	6%	2%	15%	20%	40%	100%								2,0	0,31
2	Organizzazione eventi	1	n. eventi	114	32%	18%	5%		20%			50%							1,3	17,0
3	Concessioni contributi	5	n. pratiche	147	18%		5%			15%									0,4	4,0
4	Rendicontazioni	5	n. pratiche	53	10%		8%	5%		12%									0,4	10,2
5	Servizi turistici	4	n. progetti	8		16%													0,2	31,0
7	Sviluppo nuovi progetti	4	n. progetti	6		12%	5%			2%		35%							0,5	140
6	Gestione bilancio finanziario, monitoraggio e reporting, adempimenti di legge	5	n. pratiche	270	7%		15%	80%		10%									1,1	6,4
7	Coordinamento	4					16%						15%						0,3	
8	Concessioni uso impianti sportivi e immobili comunali	5	n.ro pratiche	12	5%		20%			11%									0,4	46,5
9	Comunicazione (eventi e strumenti)	4	n. notizie	140	3%	15%	2%		25%	5%									0,5	5,5
10	Manutenzioni immobili	2	n. chiamate/uscite c/o immobili	130	5%	15%			35%	5%									0,6	7,2
11	Gestione istituti culturali (Castello e Casa Corsini)	4	gg apertura	213		18%	10%					15%		100%	50%	100%	100%	35%	4,3	31,1
					100%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	15%	100%	50%	100%	100%	35%	11,9	

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

4. Fase di mappatura e semplificazione delle procedure e definizione della modulistica necessaria:

- Analisi critica dei processi e delle procedure.
 - L'analisi del valore delle attività (serve o non serve)
 - L'analisi dei metodi di lavoro
 - L'analisi dei flussi procedurali
- Razionalizzazione e semplificazione processi /procedure
- Definizione dei flussi procedurali e informativi interni

LAVORAZIONE INTERNA ALLO SPORTELLO CITTADINO - (2621-2622) -Dehors < 4



Tempo effettivo (minuti)	20 min	20 min	10 min	10 min	90 min	15 min	10 min	30 min	20 min
Tempo attraversamento (giorni)			40	1	6	2		1	2
Qualità (% pratiche ok)	50%		100%		100%			100%	

(*) La conferenza dei servizi non si fa

(*) C'è accordo infraprocedimentale per l'occupazione di più di 2 punti automatizza (10% casi) che richiede conferenza dei servizi e 2 atti del settore economia

PISTE DI MIGLIORAMENTO

Rinnovi

Utilizzare il tempo per la sospensione per i pareri

Superare la conferenza dei servizi (o farla interna)

Più sopralluoghi di controllo e meno preventivi

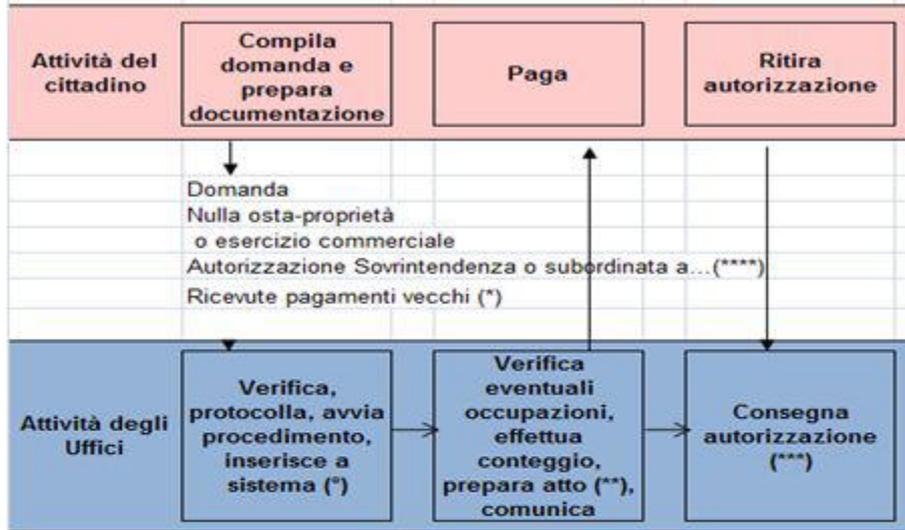
T. effettivo = 225 minuti

T. attraversamento = 52 gg

Efficienza del flusso = 1 %

LAVORAZIONE 2621-2622 (DH < 4) NUOVO FLUSSO

GIA' AUTORIZZATI (NON COMPORTANO MODIFICHE)



Tempo effettivo (minuti)	10 min	20 min	5 min	35 min	
Tempo attraversamento (giorni)		1/2 gg	1gg	2/3 gg	(35 min in caso di appuntamento e POS)
Qualità (% pratiche ok)					
<p>Prevedere appuntamento per chiudere tutto in un unico contatto</p> <p>(*)Eliminabile con l'introduzione del pagamento POS allo sportello</p> <p>(**) Con la Intranet dedicata a OSP</p> <p>(***) Prevedere il controllo (anche del pagamento) a valle dalla P.M. in caso di subordinata</p> <p>(****) Lasciare opzione (verificare possibilità di restituzione pagamento in caso di non rilascio autorizzazione Sovrintendenza)</p> <p>Verificare possibilità di invio e consegna domanda on-line oppure invio a domicilio dell'autorizzazione</p>					

Tempo effettivo = 35 minuti
Tempo di attraversamento = 2/3 giorni
Efficienza del flusso = max 100%

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

5. Fase di verifica e definizione supporti digitali ed operativi:

- Supporto digitale:

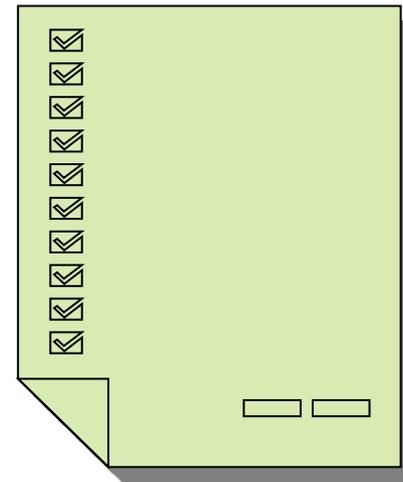
- Interazione con cittadini/professionisti ed altri enti
- Preparazione schede prodotto
- Preparazione FAQ
- Sito a facile accesso: es. categoria sociale (anziano/a, associazione, impresa, bambino, disabilità, ecc...) , bisogno (abitare, pagare le tasse, avere un animale, prenotare visita specialistica, pagare ticket, ecc...)
- Workflow di lavorazione
- Sistema contacode
- Sistema pagamenti POS, pagoPA
- Comunicazioni sms
- Report gestionali

-Supporto per accesso telefonico:

- Sistema call center o conctat center
- Alberi di indirizzamento e risposta

ES. DI ARTICOLAZIONE SCHEDA PRODOTTO

- Descrizione
- Riferimenti normativi
- Requisiti
- Cosa non si può fare
- Modulistica
- Allegati comuni
- Allegati comuni da consegnare in fase successiva
- Modalità di presentazione comune
- Costi per il servizio
- Struttura responsabile
- Responsabili del procedimento
- Link
- Dove rivolgersi



IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

6. Fase di definizione dell'organizzazione:

- La struttura organizzativa:

- ✓ i ruoli
- ✓ l'organico
- ✓ gli orari di apertura e i turni di funzionamento
- ✓ le forme di flessibilità per coprire picchi stagionali
- ✓ il regolamento di organizzazione

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

6. Fase di definizione dell'organizzazione:

- Le risorse umane:
 - ✓ la comunicazione e coinvolgimento
 - ✓ la selezione del personale
 - ✓ la definizione del sistema premiante
 - ✓ la definizione delle competenze
 - ✓ la formazione e l'addestramento

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

Le competenze

- Atteggiamento positivo verso le innovazioni
- Forte orientamento al servizio al cittadino
- Capacità di ascolto e comunicazione
- Attitudine a gestire le relazioni difficili ed a resistere allo stress
- Capacità di risolvere problemi
- Capacità di lavoro in team
- Sensibilità comportamentali

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

6. Fase di definizione dell'organizzazione:

- Gli spazi:
 - ✓ la localizzazione
 - ✓ il layout interno
 - ✓ i salottini
 - ✓ le strutture di supporto
 - ✓ i parcheggi
 - ✓ la segnaletica esterna e interna

PUNTI DA CONSIDERARE

- Segnaletica stradale
- Parcheggio per gli utenti
- Mezzi pubblici di trasporto
- Struttura esterna dell'immobile
- Targhe e insegne esterne
- Caratteristiche degli sportelli
- Collocazione degli sportelli individuati
- Atrio di ingresso
- Sale di accoglienza e di attesa
- Gestione delle code
- Ricarica telefono
- Indirizzamento interno
- Verde ornamentale
- Mobilio
- Luci e accessori
- Colori
- Informazione sull'ubicazione degli sportelli
- Barriere architettoniche
- Climatizzazione
- Servizi igienico-sanitari

IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

7. Fase di sperimentazione ed avvio:

- Simulazioni di funzionamento e test
- Affinamento e ritarature del sistema
- Lancio del nuovo servizio



IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE

7. Fase di assistenza e sostegno alla messa a regime:

- Supporto psicologico-motivazionale
- Supporto organizzativo (es. flussi front line e back office)
- Supporto operativo
- Supporto manageriale-gestionale

!! ATTENZIONE !!

SI RICORDA NUOVAMENTE CHE, IN OTTEMPERANZA ALLE POLITICHE DI PRIVACY, NON ABBIAMO A DISPOSIZIONE I NOMINATIVI ED I CONTATTI DEI PARTECIPANTI AI NOSTRI WEBINAR.

PERTANTO, CHI FOSSE INTERESSATO AD APPROFONDIRE L'ARGOMENTO PUO' CONTATTARE IL PRODUCT MANAGER DELL'AREA «*SUPPORTO ORGANIZZATIVO*».

DI SEGUITO I CONTATTI:

Francesco Beccari

Tel. 347-8063095

Mail: francesco.beccari@maggioli.it