Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione ed i Sistemi Informativi e Statistici
Direzione Generale Territoriale del Nord-Ovest
Ufficio Motorizzazione Civile di Torino
Ufficio di Supporto

COMUNICAZIONE INTERNA N. 15/2014
www.motorizzazionetorino.it – Area Personale

Torino, 17/4/2014

OGGETTO: Progetto su realizzazione di sportelli polifunzionali.

Con la presente Comunicazione Interna, si vuole intervenire per riordinare l'attività di sportello.

Ad oggi, tale attività, viene espletata su diversi sportelli, ognuno specializzato per la propria attività istituzionale (patenti, immatricolazioni, Agenzie, Autoscuole, ecc.).

Considerato però, che le competenze dell'ufficio, continuano ad aumentare e le risorse umane, viceversa, tendono a diminuire, si ritiene di dover procedere ad attuare una procedura operativa più snella e che non crei disservizi all'utenza.

Alla luce di quanto sopra esplicato, si ritiene di riorganizzare l'intero salone sportelli, mediante l'introduzione di punti operativi polifunzionali.

Per "servizio di accesso polifunzionale" o "sportello polifunzionale" si intende una struttura in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici diversi.

La polifunzionalità può essere intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi.

Ai diversi sportelli polifunzionali vengono trasferite le competenze dei diversi uffici (immatricolazioni e patenti in particolare); gli stessi, si configurano come punti di accesso unici riguardo le tipologie cui vengono investite, dove il cittadino non solo può trovare informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. Negli sportelli polifunzionali confluiscono tutti o alcuni dei servizi a contatto con il pubblico dell'ente.

L'obiettivo di carattere generale è quello di migliorare il rapporto con i cittadini, ma soprattutto di assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Gli obiettivi più specifici legati all'istituzione di servizi di accesso polifunzionali, potrebbero essere così sintetizzati:

- dare la possibilità al cittadino di rivolgersi ad un unico sportello per ottenere sia le informazioni che il servizio o l'atto amministrativo;
- eliminare l'intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici, attribuendo allo sportello polifunzionale la competenza necessaria per effettuare tutti i passaggi e la possibilità di emanare l'atto finale.
- rendere più semplice e veloce l'erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- semplificare e alleggerire il lavoro di alcuni uffici/servizi;
- diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'ente.

Nella fase preliminare della progettazione degli sportelli polifunzionali si analizza l'opportunità della gestione integrata e la valutazione dei servizi utili da gestire in modo unificato attraverso un unico sportello. E' possibile prevedere, in base alle necessità organizzative dell'ufficio e ai bisogni espressi dall'utenza, diversi livelli di integrazione tra i diversi uffici, e realizzare diversi sportelli polifunzionali. E' quindi utile in fase di progettazione individuare i procedimenti amministrativi condivisibili tra i diversi uffici, cioè i procedimenti che si articolano in varie fasi o sottoprocedimenti, ciascuno di competenza di uffici diversi, ma collegati fra di loro.

Nella prima fase di questo progetto, si è ritenuto rendere polifunzionali gli sportelli che si occupano dei seguenti procedimenti (tutti collocati attualmente nel salone sportelli):

- prenotazioni esami;
- rilascio fogli rosa;
- rilascio patenti, CAP e CQC,
- rilascio patenti estere;
- rilascio documenti di circolazione.

Saranno posizionati appositi numeratori.

Il progetto si intende sviluppare gradualmente, attraverso due fasi:

- la prima consiste nella realizzazione di punti informativi unificati (quattro), in grado di accettare qualsiasi tipologia d'istanza tra quelle sopra elencate, senza entrare nel merito del contenuto delle stesse; le stesse, dovranno essere sottoposte al personale collocate nel retro-sportello (due persone, si occuperanno delle procedure e definizione delle pratiche); le pratiche, definitivamente istruite (sia positivamente, che negativamente, mediante l'apposizione della motivazione dell'eventuale diniego ed il nominativo del responsabile del procedimento), verranno consegnate all'utenza da un apposito sportello all'uopo predisposto.
- la seconda fase, dovrebbe abolire la fase di controllo di retro-sportello, fatti salvi casi eccezionali da valutare singolarmente.

Riorganizzare il servizio di contatto con l'utenza, verso una logica integrata, non comporta soltanto una riprogettazione a livello di front office, ma al contrario richiede un cambiamento soprattutto per quanto riguarda il piano del back office.

Ogni ufficio e servizio coinvolto nello sviluppo dello sportello polifunzionale ha il compito di provvedere ad istituire e a strutturare le proprie informazioni, pratiche e procedure in modo da renderle accessibili e disponibili agli altri uffici o servizi, e di mantenere aggiornati e corretti i contenuti di propria competenza.

E' necessario prevedere un coordinamento tra le attività dei singoli uffici, che garantisca da un lato l'effettivo flusso informativo, e dall'altro una standardizzazione e una classificazione omogenea delle informazioni.

A questo proposito, verranno istruiti dei corsi interni.

L'idea fondamentale, sarebbe quella di creare una vera e propria Area (Sportelli), con un Capo Area e due Uffici di Supporto, in modo da omogeneizzare l'operatività.

La realizzazione del progetto presuppone in sintesi:

- l'individuazione di informazioni e procedimenti amministrativi condivisibili
- la riorganizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti individuati;
- l'implementazione della comunicazione interna e dei relativi strumenti
- il coordinamento per la standardizzazione dei contenuti e delle informazioni
- la creazione di una rete informatica che consenta la condivisione delle banche dati e lo scambio di documenti e informazioni
- l'organizzazione di interventi formativi per il personale interno, ed in particolare per il personale destinato allo sportello
- la diffusione di un cambiamento culturale all'interno dell'ufficio stesso.

E' indispensabile, una volta realizzati gli sportelli polifunzionali, promuovere il nuovo servizio, informando i cittadini su quali procedimenti, argomenti e operazioni possono essere svolti allo sportello polifunzionale e quindi per quali informazioni e servizi essi vi si possono rivolgere.

Oooooo_____ooooo

La presente Comunicazione Interna, viene distribuita secondo le modalità stabilite dall'Ordine di Servizio n° 5/2002 e n° 10/2009 e successivi aggiornamenti.

UFFICIO DI SUPPORTO
Ing. Antonio SACCO

f.to IL DIRETTORE
Dr. Ing. Attilio RABBONE