

Sportello unico del cittadino È ancora boom: 104 al giorno

Elisa Riva

Marchio di qualità per il Comune di Seriate: lo Sportello unico del cittadino ha ottenuto anche per il triennio 2018-2020 la **certificazione** Iso9001, il «tagliando» che valuta la gestione delle attività a vantaggio dell'efficienza del servizio agli utenti. Una sorta di certificato di garanzia che si è accompagnato alla triplicazione delle casistiche trattate in un unico luogo: dalle 53 del 2011 sono arrivate a 154 nel 2016. Tra i fattori valutati positivamente ci sono anche i tempi di attesa, con una media di 4,4 minuti. «Perseguendo una logica di miglioramento continuo, l'amministrazione comunale ha confermato l'intenzione di certificare lo Sportello unico del cittadino anche per il prossimo triennio, per mantenerne alti i parametri qualitativi - dichiara il sindaco Cristian Vezzoli -. Il controllo di un certificatore esterno rafforza l'attenzione ai cittadini, che esprimono un alto indice di gradimento per il servizio ricevuto. Dagli accertamenti il sistema di gestione è risultato essere applicato in modo puntuale e coerente, senza difformità». In particolare, prosegue Vezzoli, «sono state apprezzate le innovazioni tecnologiche, la messa a regime dell'autovalutazione, gli aggiornamenti legislativi. Lo Sportello unico è stato qualificato come esempio di eccellenza, sia all'interno per gli altri uffici sia all'esterno per le altre amministrazioni». Punto di contatto front-office, dal 2011 è articolato in otto sportelli a cui il cittadino può rivolgersi per richiedere informazioni su tutti i servizi comunali e del territorio di Seriate, ritirare modulistica e schede informative, protocollare i documenti e molto altro. Nel 2016 è stata ulteriormente ampliata la casistica delle procedure trattate dallo sportello unico, che al 31 dicembre sono 154 (9 in più rispetto al 2015 e 53 in più rispetto all'avvio dell'attività dello sportello nel giugno 2011). Tra i servizi aggiuntivi nel corso del 2015 è stato sperimentato l'avviso di scadenza della carta d'identità: nel 2016 sono stati trasmessi 1.754 avvisi via e-mail o telefono. Il rapporto fra avvisi e numero complessivo di carte d'identità



rilasciate nell' anno per scadenza, pari a 2.879, è del 60,9%. Tra i fattori valutati positivamente c' è anche la tempestività nell' erogazione della prestazione: nel 2016 la media giornaliera è stata di 104 cittadini, mentre la ricettività annuale è stata di 31.927 persone, di cui 2.949 per il Sue (lo Sportello unico dell' edilizia), mentre i tempi di attesa registrano una media di 4,4 minuti, con un miglioramento di circa un minuto sull' anno precedente. Questi numeri si riferiscono solo agli accessi agli sportelli, senza comprendere i contatti telefonici, pari a 5.505. Le informazioni telefoniche hanno riguardato il ritiro sfalci verde (203 accessi), il ritiro ingombranti (273 accessi), i contrassegni disabili (187), mentre la stragrande maggioranza dei cittadini (2.863) si sono rivolti allo sportello per avere informazioni sull' ente.