



COMUNE DI GENOVA

Stakeholder Engagement - anno 2012

Documento elaborato in base allo Standard "AA 1000 SES (Final Draft 2011)"

Servizi Demografici "Ripensare l'accessibilità del servizio"



"L'idea della partecipazione e del più ampio coinvolgimento dei cittadini alla vita della città, basati in primo luogo sulla trasparenza dei processi decisionali"

(Linee guida del Sindaco di Genova, 2012)

Direzione Pianificazione, Organizzazione, Relazioni sindacali e Sviluppo Risorse Umane
Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori e Utenti, Qualità e Customer

Gruppo di Lavoro:

Direzione Pianificazione Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane
Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ed utenti, Qualità e Customer:

Gianluca Bisso – Direttore ad interim

Agostina Bottaro
Barbara Mignano
Daniela Ferrari

Direzione Servizi Civici:

Clavio Romani - Direttore

Anna Repetto
Vilma Viarengo
Angelo Villa
Paola Casali
Simonetta Castelli
Mariangela Gaggioli
Barbara Lorenzi
Marilena Oddenino
Annamaria Serafini

Settore Coordinamento Processi e Innovazione per lo Sviluppo dei Municipi

Claudia Costanzi

Themis - Scuola per la Pubblica Amministrazione s.r.l.

Caterina Repetto

Mixura s.r.l.

Daniela Congiu
Isabella Cristina

Stage presso Direzione Pianificazione Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane

Elena Caminale
Irene Gaggero
Andrea Lissotto
Vanessa Bianco

Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività (interviste telefoniche, questionari, focus group) fornendo preziosi suggerimenti e spunti di riflessione, senza i quali non sarebbe stato possibile realizzare il percorso di stakeholder engagement.

Un particolare ringraziamento va a tutto il personale dei Servizi Civici, per la disponibilità a “farsi coinvolgere” nel progetto e per il tempo dedicato agli incontri, ai tavoli di progettazione e al tavolo di regia.

In tutte queste occasioni ognuno ha fornito il proprio contributo, indispensabile per la stesura del documento e per la sua realizzazione.

Si ringrazia anche Caterina Repetto della Scuola Themis del Comune di Genova, Isabella Cristina e Daniela Congiu della Società Mixura per la professionalità dimostrata.

Infine grazie ai giovani stagisti Elena, Irene, Andrea e Vanessa che, animati da un forte desiderio di apprendere e da un grande entusiasmo, hanno fornito un valido aiuto durante il lungo percorso di progettazione.

Indice

Premessa.....	4
Metodologia - Lo Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES).....	5
1. Il contesto territoriale	6
2. I Servizi Demografici del Comune di Genova	8
3. Stakeholder Engagement per i Servizi Demografici: “Ripensare l’accessibilità del servizio”	14
3.1 La scelta della Direzione	14
3.2 La Preparazione dell’engagement	15
3.3 La realizzazione dell’engagement	17
3.4 I principali risultati	19
3.4.1 Focus Group con personale interno	19
3.4.2 Questionario somministrato al personale di Corso Torino	22
3.4.3 Focus Group con gli stakeholder esterni.....	22
3.5 Il Piano d’Azione	29
4. Conclusioni.....	31
ALLEGATI:.....	32

Premessa

A partire da luglio 2011 il Comune di Genova, tra i primi a livello nazionale, ha deciso di avviare un processo di dialogo strutturato con gli stakeholder, di alcuni servizi applicando la metodologia AA1000 SES (Stakeholder Engagement Standard).

Tale attività contribuisce a realizzare l'intenzione espressa dal Sindaco all'interno delle Linee Programmatiche: "l'idea della partecipazione e del più ampio coinvolgimento dei cittadini alla vita della città, basato in primo luogo sulla trasparenza dei processi decisionali presenti".

Si tratta di una scelta, a tratti faticosa, capace tuttavia di interpretare correttamente le caratteristiche di un approccio amministrativo post- burocratico che richiede:

- *miglioramento continuo*
- *inclusione degli stakeholder*
- *accountability (rendicontazione)*
- *trasparenza*
- *erogazione dei servizi sulla base della domanda e non dell'offerta.*

Tra 2011 e il 2012 sono stati coinvolti in tali percorsi i seguenti servizi:

- *Elettorale (2011) poi ampliato ai Demografici (2012)*
- *Edilizia Privata (2011)*
- *0-6 (2011)*
- *Informagiovani (2012)*

*In particolare in questo documento si da' conto del coinvolgimento realizzato, tra settembre e dicembre 2012, dai "Servizi Civici" per **migliorare l'accessibilità** degli Uffici Demografici di Corso Torino e di quelli decentrati sul territorio. Il percorso parte dalla mappatura degli stakeholder, passando dalla realizzazione delle azioni di coinvolgimento per arrivare alla definizione dei "Piani di Azione".*

Il viaggio prosegue: le risposte più che positive degli stakeholder ci spingono ad immaginare una maggiore strutturazione del percorso stesso, che possa vedere la nascita di tavoli di confronto permanenti, anche grazie all'utilizzo sempre più massiccio delle opportunità offerte dalla tecnologia.

Metodologia - Lo Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES)

L'AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) rappresenta un quadro di riferimento metodologico generalmente applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei processi di coinvolgimento degli stakeholder.

L'AA1000SES è uno standard suscettibile di verifica di terza parte, indipendente ed accreditata, ed è ad oggi lo standard di riferimento a livello internazionale in materia.

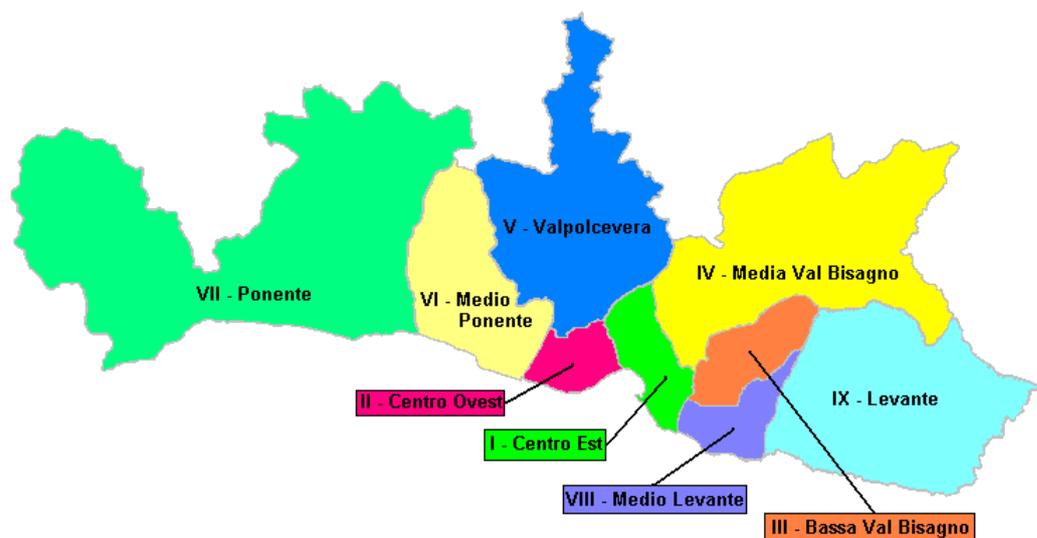
Un buon coinvolgimento degli stakeholder può:

- ✓ Contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni tra organizzazione e *stakeholder* trasparente e basato sulla fiducia;
- ✓ Contribuire all'equità del processo di sviluppo sociale, dando a chi ne ha il diritto, la possibilità di essere ascoltato nel percorso di presa di decisione;
- ✓ Migliorare la capacità dell'organizzazione di gestire i propri rischi reputazionali;
- ✓ Permettere, grazie alla molteplicità di risorse in campo (conoscenza, persone, denaro e tecnologia) e alle sollecitazioni del percorso, di risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non potrebbero essere perseguiti in autonomia dall'Amministrazione;
- ✓ Comprendere meglio la complessità dell'ambiente in cui si opera, soprattutto dal punto di vista delle dinamiche culturali;
- ✓ Produrre innovazione dei processi e dei prodotti, imparando dagli *stakeholder*;
- ✓ Educare gli stakeholder a comprendere meglio l'effetto delle proprie azioni e decisioni.

1. Il contesto territoriale

Genova è un comune italiano di 605.187 abitanti, capoluogo dell'omonima provincia e della regione Liguria.

Gli attuali confini amministrativi sono a Nord con il Piemonte (provincia di Alessandria) e con l'Emilia-Romagna (provincia di Piacenza e provincia di Parma), a Sud con il mar Ligure, ad Ovest con la provincia di Savona e ad Est con la provincia della Spezia.



Come è visibile dalla cartina, la città di Genova è suddivisa in 9 grandi aree, denominate Municipi. Ogni Municipio conta in media 67.250 abitanti, ed i due più popolosi sono il Centro-Est (89.785) e la Bassa Val Bisagno (77.275).

Municipio	Residenti ottobre 2012	% su totale
Municipio 1 Centro Est	89.785	14,83
Municipio 2 Centro Ovest	68.397	11,3
Municipio 3 Bassa Valbisagno	77.275	12,77
Municipio 4 Media Valbisagno	58.063	9,59
Municipio 5 Valpolcevera	62.902	10,39
Municipio 6 Medio Ponente	61.866	10,22
Municipio 7 Ponente	61.688	10,19
Municipio 8 Medio Levante	60.415	9,98
Municipio 9 Levante	64.796	10,71
Totale	605.187	100,00

La tabella che segue illustra le varie unità urbanistiche e le ex circoscrizioni riconducibili a ciascun Municipio.

SUDDIVISIONE TERRITORIALE DEL COMUNE DI GENOVA		
		7
MUNICIPI	EX CIRCOSCRIZIONI	UNITA' URBANISTICHE
I GENOVA CENTRO EST	11 OREGINA-LAGACCIO	31 LAGACCIO 32 OREGINA
	12 PRE-MOLO-MADDALENA	33 PRE 34 MADDALENA 35 MOLO
	13 CASTELLETTO	36 S. NICOLA 37 CASTELLETTO 38 MANIN
	14 PORTORIA	39 S. VINCENZO 40 CARIGNANO
II GENOVA CENTRO OVEST	9 SAMPIERDARENA	24 CAMPASSO 25 S. GAETANO 26 SAMPIERDARENA 27 BELVEDERE 28 S. BARTOLOMEO
	10 S. TEODORO	29 ANGELI 30 S. TEODORO
III GENOVA BASSA VAL BISAGNO	16 S. FRUTTUOSO	43 S. AGATA 44 S. FRUTTUOSO
	17 MARASSI	45 QUEZZI 46 FEREGGIANO 47 MARASSI 48 FORTE QUEZZI
IV GENOVA MEDIA VAL BISAGNO	18 STAGLIENO	49 PARENZO 50 S. PANTALEO
	19 MOLASSANA	51 MONTESIGNANO 52 S. EUSEBIO 53 MOLASSANA
	20 STRUPPA	54 DORIA 55 PRATO
V GENOVA VAL POLCEVERA	5 RIVAROLO	13 BORZOLI EST 14 CERTOSA 15 RIVAROLO 16 TEGLIA 17 BEGATO
	6 BOLZANETO	18 BOLZANETO 19 MOREGO
	7 PONTEDECIMO	20 S. QUIRICO 21 PONTEDECIMO
VI GENOVA MEDIO PONENTE	4 SESTRI	9 SESTRI 10 S. GIOVANNI BATTISTA 11 CALCINARA 12 BORZOLI OVEST
	8 CORNIGLIANO	22 CORNIGLIANO 23 CAMPI
VII GENOVA PONENTE	1 VOLTRI	1 CREVARI 2 VOLTRI
	2 PRA'	3 CA' NUOVA 4 PALMARO 5 PRA'
	3 PEGLI	6 CASTELLUCCIO 7 PEGLI 8 MULTEDO
VIII GENOVA MEDIO LEVANTE	15 FOCE	41 FOCE 42 BRIGNOLE
	22 S. MARTINO	60 CHIAPPETO 61 S. MARTINO
	23 S. FRANCESCO D'ALBARO	62 ALBARO 63 S. GIULIANO 64 LIDO 65 PUGGIA
	21 VALLE STURLA	56 BAVARI 57 S. DESIDERIO 58 APPARIZIONE 59 BORGORATTI
IX GENOVA LEVANTE	24 STURLA-QUARTO	66 STURLA 67 QUARTO 68 QUARTARA 69 CASTAGNA
	25 NERVI-QUINTO-S.ILARIO	70 QUINTO 71 NERVI
	00 PORTO	

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 06/02/2007 il territorio comunale viene ripartito in 9 Municipi i cui confini sono fissati in corrispondenza del territorio delle ex circoscrizioni e delle unità urbanistiche in esso ricomprese.

2. I Servizi Demografici del Comune di Genova

A seguire vengono presentati i servizi demografici (anagrafe, elettorale, leva, toponomastica, stato civile) presenti nei 9 Municipi cittadini.

Municipio	Sede	Servizi Demografici					Totale servizi
		Anagrafe	Elettorale	Leva	Toponomastica	Stato Civile	
Municipio 1 Centro Est	Piazza Santa Fede	1					1
Municipio 2 Centro Ovest	Sampierdarena	1				1	2
Municipio 3 Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni	1					1
Municipio 4 Media Valbisagno	Molassana	1				1	2
	Struppa	1					1
Municipio 5 Valpolcevera	Rivarolo	1				1	2
	Bolzaneto	1				1	2
	PonteX	1				1	2
Municipio 6 Medio Ponente	Cornigliano	1					1
	Sestri	1				1	2
Municipio 7 Ponente	Pegli	1				1	2
	Pra	1					1
	Voltri	1				1	2
Municipio 8 Medio Levante	Corso Torino	1	1	1	1	1	5
Municipio 9 Levante	Sagrado	1					1
	Nervi	1				1	2
TOTALE		16	1		1	10	29
Note di lettura							
Corso Torino:		anagrafe: comprende anche le attività svolte in esclusiva (aggiornamento registri popolazione residente ed AIRE - iscrizioni comunitari)					
		stato civile: comprende anche le attività svolte in esclusiva (matrimoni - cittadinanze - TSO)					
Municipi:		anagrafe: comprende anche tessere elettorali, domande per scrutatori, presidenti e giudici popolari e certificazione di stato civile					
		altri servizi: sono indicati quando svolti in modalità polifunzionale dal medesimo personale che si occupa dei servizi civici					

Nella tabella che segue vengono descritte le attività realizzate nei 9 Municipi. Come si può notare per molti servizi i cittadini possono recarsi in più Uffici presenti nei diversi Municipi.

Descrizione principali attività svolte	Municipio 1 Centro Est	Municipio 2 Centro Ovest	Municipio 3 Bassa Valbisagno	Municipio 4 Media Valbisagno	Municipio 5 Valpolcevera		Municipio 6 Medio Ponente		Municipio 7 Ponente			Municipio 8 Medio Levante	Municipio 9 Levante	
	Piazza Santa Fede	Sampierdarena	Piazza Manzoni	Molassana	Rivarolo	PonteX	Cornigliano	Sestri	Pegli	Pra	Voltri	Corso Torino	Sagrado	Nervi
Rilascio certificazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Autentiche	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Variazioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servizi a domicilio		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Carte d'identità	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nuove iscrizioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Cambi abitazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Dimore abituali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Passaggi proprietà beni mobili									X			X		X
Gestione richieste tessere e certificati on line	X	X	X	X		X		X			X	X		X
Attività di stato civile														
Rilascio certificazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Formazione atti di nascita		X		X	X	X		X	X		X	X		X
Formazione atti di		X		X	X	X		X	X		X	X		X

Descrizione principali attività svolte	Municipio 1 Centro Est	Municipio 2 Centro Ovest	Municipio 3 Bassa Valbisagno	Municipio 4 Media Valbisagno	Municipio 5 Valpolcevera		Municipio 6 Medio Ponente		Municipio 7 Ponente			Municipio 8 Medio Levante	Municipio 9 Levante	
morte														
Permessi di seppellimento		X		X	X	X		X	X	X	X	X		X
Scelta prenome		X		X	X	X	X	X	X		X	X		X
Variazioni e annotazioni		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Attività elettorali														
Rilascio tessere	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Domande scrutatori, presidenti e giudici popolari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività cimiteriali														
Pratiche cimiteriali		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Altre attività														
Isee							X		X				X	
Sportello del cittadino													X	X
Bonus energia							X						X	
Servizi educativi	X						X							X
Permessi													X	

La tabella seguente evidenzia come alcuni dei servizi demografici vengano realizzati in esclusiva dagli uffici di Corso Torino, mentre un numero maggiore è svolto in compartecipazione con gli uffici municipali presenti sul territorio.

Servizi resi in compartecipazioni con gli uffici municipali				
Anagrafe	Elettorale	Leva	Toponomastica	Stato Civile
Carte d'identità	Rilascio tessere elettorali		Richiesta nuova numerazione civica	Dichiarazioni di nascita
Rilascio certificati d'anagrafe	Iscrizioni albo presidenti - scrutatori - giudici popolari			Denunce di morte
Autocertificazioni				Rilascio certificati di Stato Civile
Autenticazione di copie				
Dichiarazioni sostitutive di notorietà				
Rinnovo dimora abituale extracomunitari				
Nuove iscrizioni anagrafiche				
Cambi di abitazione				
Iscrizioni AIRE				
Servizi a domicilio				
Alienazione beni mobili				
Emigrazioni				
Servizi resi in esclusiva				
Anagrafe	Elettorale	Leva	Toponomastica	Stato Civile
Nuove iscrizioni dei cittadini comunitari	Iscrizioni liste elettorali cittadini Unione Europea	Rilascio certificati di esito di leva e iscrizione alle liste	Richiesta numerazione interna	Richiesta pubblicazioni di matrimonio
Testamento biologico	Richiesta copie liste elettorali su supporto informatico	Ricostruzione fogli matricolari	Intitolazione aree - targhe commemorative	Celebrazioni matrimoni civili
Attività di back office per Nuove iscrizioni anagrafiche, Cambi di abitazione, iscrizioni AIRE, Emigrazioni	Assegnazione a seggio accessibile	Registrazione e firma dei congedi	Cartografia	Riconciliazione dei coniugi
	Richiesta voto assistito			Cittadinanza
Gestione e registrazione variazioni anagrafiche	Richiesta voto domiciliare			Assegni per la famiglia
				Trattamenti sanitari obbligatori
Certificazioni storiche				Pubblicazione on-line del sunto della domanda di modifica del nome o del cognome
				Divorzi

Nelle tabelle a seguire sono riportati i dati dei servizi resi nel biennio 2011-2012 dagli uffici di Corso Torino in compartecipazione con gli uffici Municipali.

servizi resi in compartecipazioni con gli uffici municipali				
Anagrafe				
	Municipi 2011	Corso Torino 2011	Municipi 2012	Corso Torino 2012
Carte d'identità	75.683	23.556	83.318	23.390
Rilascio certificati d'anagrafe	80.567	49.583	48.014	33.527
Autocertificazioni				
Autenticazione di copie				
Dichiarazioni sostitutive di notorietà	22.400	41.253	20.479	38.439
Alienazione beni mobili				
Rinnovo dimora abituale extracomunitari	7.888	19.769	8.271	19.484
Nuove iscrizioni anagrafiche	6.656	13.239 *	6.144	13.654*
Cambi di abitazione	11.303	49.257	14.430	52.833
Iscrizioni AIRE		6.489		6.794
Servizi a domicilio	548	798	1.353	697

* cittadini italiani, stranieri e comunitari

Servizi resi in compartecipazioni con gli uffici municipali**Elettorale**

	Municipi 2011	Corso Torino 2011	Municipi 2012	Corso Torino 2012
Rilascio tessere elettorali	7.569	26.655	24.950	21.271
Iscrizioni albo presidenti - scrutatori - giudici popolari	573	2.442	940	3.309

Servizi resi in compartecipazioni con gli uffici municipali**Stato Civile**

	Municipi 2011	Corso Torino 2011	Municipi 2012	Corso Torino 2012
Dichiarazioni di nascita	1.594	4.384	1.882	4.346
Denunce di morte	2.708	6.954	3.119	6.558
Rilascio certificati di Stato Civile	68.125	38.383	49.034	32.742

Servizi resi in compartecipazioni con gli uffici municipali**Toponomastica**

	Municipi 2011	Corso Torino 2011	Municipi 2012	Corso Torino 2012
Richiesta nuova numerazione civica	64	350	59	542

3. Stakeholder Engagement per i Servizi Demografici: “Ripensare l’accessibilità del servizio”

3.1 La scelta della Direzione

Nel corso del 2011 il Servizio Elettorale ha realizzato a livello sperimentale un percorso di *stakeholder engagement* utilizzando la metodologia AA1000 SES.

L’esperienza è stata valutata positivamente sia in termini di risultati che di impatti, quindi il direttore dei Servizi Civici ha deciso di proseguire la sperimentazione, ampliando il campo di azione all’intera struttura dei Servizi Demografici.

L’intenzione espressa dalla Direzione è stata quella di coinvolgere i principali interlocutori dei Servizi Demografici (i cosiddetti *stakeholder*) al fine di promuovere una riflessione comune su alcuni elementi chiave che, nell’insieme, compongono il concetto di **accessibilità del servizio** e cogliere spunti per una eventuale riprogettazione condivisa.

Il tema dell’accessibilità, definita come “*la caratteristica di un servizio d’essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia d’utente*”, appare strategicamente centrato rispetto agli orientamenti dell’Amministrazione e, contemporaneamente, capace di sviluppare un confronto interessato da parte degli *stakeholder* interni ed esterni.

La Direzione ha definito e avviato formalmente un Gruppo di Lavoro, composto da personale operante all’interno dei vari servizi (anagrafe, stato civile, elettorale), per sviluppare il percorso di engagement, condividendone le finalità generali e gli obiettivi specifici.

E’ stata quindi realizzata una specifica attività formativa, dedicata al Gruppo di Lavoro che, attraverso la rilettura critica del percorso Comune Genova - AA1000SES 2011, ha focalizzato i punti di forza e le possibili criticità relative all’applicazione della metodologia dello *stakeholder engagement*. Al contempo è stata elaborata una visione comune relativa al “perché” sia utile e quali benefici concreti possa portare all’organizzazione del servizio, anche nel medio periodo, l’avvio di un percorso di *stakeholder engagement*.

L’attività si è sviluppata in due macro-fasi di cui i paragrafi seguenti danno conto :

1. La preparazione dell’engagement
2. La realizzazione dell’engagement.

3.2 La Preparazione dell'engagement

Il Gruppo di Lavoro ha realizzato alcune attività preliminari al coinvolgimento degli *stakeholder* e in particolare:

- ✓ la definizione e condivisione delle attività svolte dai Servizi Demografici presso la sede centrale e all'interno dei 15 Uffici Municipali dislocati sul territorio, presentata all'interno del Cap. 2 del presente Report
- ✓ l'analisi ragionata in gruppo dei risultati delle indagini *customer satisfaction* realizzate nel 2009-2010-2011
- ✓ la costruzione della mappa degli stakeholder del servizio e la scelta degli stakeholder da coinvolgere.

L'analisi dei risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*, ha evidenziato come i dati rilevati sono tra loro poco confrontabili a causa di una sostanziale disomogeneità nelle rilevazioni fino ad oggi effettuate, poiché i questionari somministrati variano nella loro formulazione.

La decisione presa dal Gruppo di Lavoro (che riteniamo un primo e importante risultato condiviso all'interno del percorso) è stata quella di progettare un'indagine di *customer satisfaction* complessiva relativa ai Servizi Demografici, da realizzare a cadenza annuale nel triennio 2012 – 2014.

Sono state individuate le principali macrocategorie di *stakeholder* del servizio, secondo lo schema di mappatura proposto da AA 1000 SES, così come sotto raffigurato nella mappa seguente:



La categoria di stakeholder “cittadino” è stata quindi articolata nelle seguenti tipologie:

- comunitari ed extra comunitari;
- anziani;
- giovani;
- scrutatori;
- genitori con figli minorenni;
- nuovo cittadino italiano;
- utenti assegni familiari;
- sposi;
- utenti URP;
- utenti Polivalente;
- disabili.

Sono state inoltre discusse in sede di Gruppo di Lavoro alcune specifiche caratteristiche di ogni categoria di *stakeholder*, come la conoscenza della tematica, il grado di interesse nei confronti della stessa e la disponibilità a partecipare al progetto.

A valle di tale percorso di riflessione, si è deciso di coinvolgere le seguenti categorie di *stakeholder*:

- Operatori di C.so Torino e sul territorio (criterio di dipendenza);
- Cittadini (criterio responsabilità e tensione)
- Prefettura, Questura, Consolati, Tribunale Dei Minori, Ministero degli interni (criterio di influenza)
- Consulta Handicap, Caf, Patronati, Media/Stampa (criterio tensione)
- Coordinamento Conf.Cittadina, I.S.A, INPS, PRA, Poste, Università, Ordini (Notai, Avvocati, Commercialisti e altri), Ditte Onoranze Funebri, ASL, IIT, Curia (criterio di responsabilità).

3.3 La realizzazione dell'engagement

Si è ritenuto che la tecnica da utilizzare prioritariamente per il coinvolgimento degli stakeholder fosse *il focus group*, in quanto permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di ricerca, attraverso una interazione comunicativa, collaborativa e costruttiva .

Si è scelto, inoltre, di somministrare un questionario strutturato a tutto il personale interno di Corso Torino al fine di approfondire la lettura interna dell'attuale livello di accessibilità al servizio da loro prestato.

Una volta individuati gli specifici *stakeholder* da coinvolgere si è proceduto con i contatti preventivi ed informali, necessari per fornire maggiori informazioni sul progetto, onde evitare il rischio di scarsa partecipazione e per individuare il migliore canale con cui comunicare con i vari stakeholder.

A questo punto si è scelto di organizzare sette *focus group*, di cui due riservati al personale interno, tre ai singoli cittadini organizzati su base territoriale e due ai soggetti istituzionali:

Focus Group 1 e 2:

Operatori di Corso Torino, dei Municipi e dei Servizi Sociali, Educativi e Patrimonio

Focus Group 3:

Cittadini dei municipi → Medio Levante - Centro Est - Centro Ovest

Focus Group 4:

Cittadini dei municipi → Media Valbisagno - Bassa Valbisagno - Levante

Focus Group 5:

Cittadini dei municipi → Medio Ponente - Ponente - Valpolcevera

Focus Group 6:

Enti e Pubbliche Amministrazioni

Focus Group 7:

Ordini Professionali, Associazioni e organizzazioni private.

Si è inoltre deciso di somministrare un questionario strutturato ad un campione di operatori di C.so Torino.

Gli *stakeholder* selezionati hanno ricevuto, con opportuno anticipo, un invito personalizzato con luogo e data di svolgimento dell'incontro, indicazioni sulla finalità, sui contenuti, sui benefici e sul contributo richiesto. I *focus group* si sono svolti nelle sedi dei locali del Comune di Genova e si sono avvalsi degli strumenti a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Dai focus group e dal questionario sono emerse:

- ✓ Una definizione condivisa delle dimensioni che caratterizzano un servizio accessibile in senso generale
- ✓ Le problematiche che, nello specifico, talvolta limitano l'accessibilità ai Servizi Demografici;
- ✓ Alcune proposte di miglioramento.

3.4 I principali risultati

3.4.1 Focus Group con personale interno

Nell'ambito delle finalità generali del percorso, che è quella di avviare una riflessione con gli *stakeholder* relativa alle dimensioni che compongono il concetto di accessibilità, un'attenzione particolare viene posta alla rilevazione del punto di vista del personale interno sul tema "accessibilità".

Vengono realizzati nelle date del **18** e **23 ottobre** due focus group con il personale di C.so Torino e delle sedi decentrate, al fine di approfondire la *lettura interna* dell'attuale livello di accessibilità del servizio e cogliere eventuali spunti di miglioramento (di seguito riportati con il simbolo )

Durante la conduzione dei *focus* sono stati posti tre stimoli di riflessione:

1. Una definizione di "servizio accessibile"
2. Quali dimensioni definiscono l'accessibilità del servizio
3. Per ognuna delle dimensioni di accessibilità individuate, esplicitate i punti di forza e le aree di miglioramento del vostro servizio.



Il concetto di accessibilità (d'ora in poi riportato con il simbolo a lato) viene scorporato in cinque macro-dimensioni:



In particolare:



Fisica

Non esiste una consapevolezza univoca e condivisa sullo stato dell'arte attuale: alcuni uffici sono considerati adeguatamente accessibili sotto il profilo fisico, in altri si riscontrano problematiche di varia natura, presentate però in maniera disorganica e spesso personalistica.



Realizzare una mappatura oggettiva e sistematica delle criticità di accesso fisico che consenta di definire e pianificare delle azioni di miglioramento a breve-medio termine.

Viene evidenziato in molti uffici un problema di privacy, particolarmente delicato rispetto ai contenuti del servizio che tratta dati sensibili.



Realizzare una mappatura oggettiva e sistematica dei problemi di privacy che consenta di definire e pianificare delle azioni di miglioramento a breve-medio termine



Tecnologica

Tecnologie a disposizione degli operatori

Il software che gestisce i servizi cimiteriali non viene considerato adeguato, mentre viene valutata positivamente la prestazione del software anagrafe.

Viene segnalata dal personale dei Servizi Educativi e del Patrimonio la necessità di allungare i tempi di collegamento all'anagrafe on-line prima che "scada" la sessione di lavoro.

Tecnologia a disposizione del cliente

L'accessibilità e fruibilità del sito del Comune di Genova è messa molto in discussione.

Vengono in particolare criticate:

- La navigazione e fruizione
- L'aggiornamento dei contenuti
- La presenza dei contenuti solo in lingua italiana



Progetto ad hoc per la traduzione di alcune parti del sito (vista la composizione dei clienti che rileva una forte presenza di stranieri).



Competenza dell' operatore

E' la dimensione dell'accessibilità a cui il personale interno ha dato maggiore rilevanza ed in particolare riguarda:

Competenze tecniche “di mestiere”

Esiste un livello di “*competenze tecniche minime garantite*”, ma non esiste una reale omogeneità tra operatori.



Definire un Profilo di Competenze attese per i vari “mestieri” e progettare la formazione in modo strutturato, attraverso un Piano Annuale.

Competenze relazionali

“*La competenza la presuppongo*”:

Emerge una propensione all'autovalutazione positiva su quest'area, che viene spesso chiamata in causa anche come strumento “privato” messo in campo dagli operatori capace di attutire altri tipi di criticità (organizzative e di competenza tecnica di colleghi).



Ponendo in generale la competenza degli operatori come la dimensione più importante per garantire un servizio accessibile, risulta fondamentale non darla per scontata, ma agire per svilupparla esattamente come una “competenza tecnica” imprescindibile, in generale, in chi è chiamato a svolgere attività di front office nei servizi. Cosa che da molti anni non si fa più.

Conoscenza dei servizi del Comune e attitudine a “farsi carico” del percorso del cliente

Il farsi carico del bisogno del cliente in generale, fungendo da interfaccia unica, rappresenta la terza dimensione della “competenza” come fattore di accessibilità.

Qui non c'è univocità di approccio: c'è chi lo considera un fatto scontato e dichiara di agirlo e chi ritiene che per questo ci sia lo “Sportello del Cittadino”.



Progetto ad hoc per lo sviluppo di una maggior condivisione tra servizi (ad es: scuola/demografici; senzatetto/demografici ...).



Organizzazione del servizio

Questa dimensione, non identificata originariamente dal gruppo di lavoro, è stata individuata dai partecipanti al primo *focus group* e potentemente rinforzata da quelli del secondo.

Esiste una struttura normativa vincolante che definisce il “che cosa” per la maggior parte dei servizi erogati. Tuttavia non corrisponde un equivalente sistema di procedure di lavoro interne univoche e condivise tra centro e sedi decentrate, poiché i dipendenti rispondono gerarchicamente al Dirigente del proprio Municipio.



Incontri semestrali dedicati al confronto funzionale tra operatori del Servizio, non realizzati “in urgenza”, ma pianificati come attività ordinaria.



**Informazione/comunicazione
al cittadino**

Questa dimensione dell'accessibilità è stata individuata solo dai partecipanti al secondo *focus group*.

Una comunicazione esterna strutturata, continua e capillare può sopperire ad una serie di criticità e disagi che nascono dalla mancanza di conoscenza del cittadino sui servizi erogati.

3.4.2 Questionario somministrato al personale di Corso Torino

Ad integrazione e approfondimento dei risultati dei *focus group* interni, è stato costruito e somministrato ad un campione di operatori di C.so Torino un questionario strutturato.

Anche in questo caso emerge chiaramente come la dimensione della competenza degli operatori sia considerata quella più importante nel costruire un servizio accessibile.

Merita un riscontro la maggior attenzione posta da questo campione all'aspetto tecnologico, la seconda dimensione più importante nel caratterizzare un servizio accessibile, che porta con più forza a richiedere migliori strumenti di lavoro.

La formazione e l'aggiornamento tecnico continuo, unito alla maggior condivisione di processi e procedure, rappresentano i principali spunti di miglioramento emersi.

3.4.3 Focus Group con gli stakeholder esterni

Il punto di vista del cittadino

A valle del percorso di rilevazione interna (focus group e questionario C.so Torino – cfr cap. 3), la riflessione relativa alle dimensioni che compongono il concetto di accessibilità viene estesa agli stakeholder esterni, singoli cittadini e istituzioni.

Vengono realizzati nelle date del 19 -20 e 22 novembre tre focus group rispettivamente dedicati ai territori Centro – Valbisagno e Ponente finalizzati a:

- ✓ approfondire la *lettura esterna* del livello di qualità del servizio erogato
- ✓ cogliere spunti di innovazione e miglioramento per avvicinare il modello di erogazione alle aspettative dei diversi target di cittadini.

Riprendendo quanto emerso dall'indagine interna, il concetto di accessibilità viene scorporato in cinque macro-dimensioni:



Nel corso degli incontri con i cittadini le cinque dimensioni sono state rilette e meglio specificate in chiave di linguaggio e bisogni dell'utilizzatore del servizio.

Alcuni spunti di dettaglio:



E' evidente la carenza strutturale di molti edifici, spesso dovuta alla "storicità" dei siti, poco funzionali per molte tipologie di cittadini e soprattutto i "fragili".

Scale, spazi limitati e trasandati, poca attenzione alle specifiche esigenze di alcune categorie particolarmente fragili (donne incinte, over 75) sono all'ordine del giorno nella relazione tra cittadino e Servizi Demografici del Comune di Genova su tutto il territorio, con particolare rilevanza nelle sedi decentrate.

L'intervento della Consulta Handicap, presente in uno dei focus group istituzionali, ha messo fortemente in luce l'esigenza che anche le persone con disabilità possano raggiungere in autonomia i servizi.

A questi elementi strutturali si aggiungono alcuni elementi di arredo che non favoriscono la relazione cittadino/operatore, ad esempio la mancanza di privacy.

C'è poi un ambito ulteriore di accessibilità fisica, non direttamente attribuibile alla responsabilità dei Servizi Demografici, ma fortemente correlato alla vocazione di città *smart* che riguarda :

- parcheggi
- posizionamento fermate mezzi pubblici.

Un tema a sé è legato all'orario del servizio, sul quale molto è stato fatto a livello di C.so Torino e meno sui singoli territori.



Il concetto di omogeneità delle opportunità di fruizione del servizio risulta un elemento strategico letto dal punto di vista dei cittadini, che sono sempre più “clienti” di più di una sede dei Servizi Demografici. E' un fattore di qualità dato per sottinteso, non negoziabile che per questo – se manca – incide in modo significativo sulla qualità percepita.



Tecnologica

Sono emerse tre macrotipologie di utenza:

1. I “**tecnologici**”, perfetti cittadini di una *smart city*: questa categoria presenta alte pretese rispetto alle prestazioni degli strumenti messi a disposizione (informazioni, documentazioni e servizi on-line) e rilancia rispetto a nuove opportunità, sperimentate in altri territori.
2. I “**pratici**”, cittadini che, consapevoli del proprio *digital divide*, provano ad utilizzare le possibilità offerte in maniera passiva e spesso rinunciano, innervosendosi per l'eventuale duplicazione degli sforzi e dei conseguenti tempi richiesti per usufruire del servizio.
3. I “**tradizionali**”, che o per mancanza di strumenti e ignoranza o per scarsa propensione all'utilizzo delle nuove tecnologie, mostrano l'assoluta necessità di una relazione *face to face*, in presenza, con l'operatore.

Nessuna di queste categorie può essere dimenticata e nella logica del *diversity management* dei cittadini vanno pensate e messe in atto strategie di risposta ad hoc.

Una particolare attenzione a questo ambito di accessibilità è stata posta dalla Consulta Handicap che ha segnalato come il canale dell'IT possa favorire l'autonomia delle persone con disabilità permanenti o temporanee che siano.



Competenza dell' operatore

Competenze tecniche “di mestiere”

Il cittadino da' totalmente per scontata la preparazione tecnica degli operatori.

Anche questo rappresenta un fattore di qualità dato per sottinteso, non verificabile in tempo reale dal cittadino ma con potenziali impatti importanti sugli esiti della relazione e della pratica.

Competenze relazionali e di conoscenza dei servizi del Comune :

L'ambito sul quale il cittadino concentra maggiormente la propria attenzione riguarda la competenza relazionale degli operatori, cioè la capacità di ascoltare le richieste e fornire informazioni puntuali e personalizzate, anche se non strettamente relative al servizio ma più generali e necessarie per “chiudere la pratica”.

A ciò si aggiunga l'esigenza ormai diffusa, in nome di una consistente presenza di stranieri nella nostra città, dell'utilizzo dell' inglese e/o di altre lingue straniere da parte degli operatori come competenza di base.

Un'ulteriore aspetto da segnalare riguarda la gestione della comunicazione telefonica, in particolare per “i tradizionali”.



Organizzazione del servizio

Mentre per gli interni questa dimensione dell'accessibilità riguarda prevalentemente la necessità di una maggiore “certezza procedurale”, il cittadino coglie prioritariamente un altro aspetto, la dimensione dell'accoglienza, intesa come:

- ✓ Necessità di un punto di contatto “umano” che orienti il cittadino tra i diversi uffici, consigliando il percorso più opportuno.
Va scardinato il paradigma dell' “uscire come figura residuale” e sostituito, nella cultura del servizio, con il nuovo profilo di “accoglienza intelligente”. Questo “nuovo profilo” è basilare per una percezione positiva del servizio da parte dei cittadini e, al tempo stesso, può essere d'aiuto anche per il personale che opera all'interno degli uffici.
- ✓ Necessità di “aprire le porte degli uffici”: il paradigma della porta chiusa per riservatezza può complicare e rallentare i tempi di fruizione dei servizi. Va rilevato che questa esigenza è esclusiva dei cittadini, mentre non viene in alcun modo colta dagli operatori.



Informazione/comunicazione al cittadino

L'informazione rappresenta un importante elemento di facilitazione nella fruizione del servizio e per questo va pensata accuratamente mettendosi sempre dal punto

di vista delle differenti tipologie di cittadini.

Lingua, linguaggio, immagini, dimensioni, posizionamento, interattività risultano essere tutti elementi fondamentali per snellire il carico di lavoro degli operatori di sportello e rendere gli utilizzatori sempre più "cittadini competenti".

A ciò si aggiunga la necessità fortemente emersa di un miglior marketing del servizio, per rendere più consapevoli i cittadini delle possibilità reali offerte dai Servizi Demografici .

Il punto di vista delle Istituzioni e dei professionisti

Per completare il percorso di engagement con gli stakeholder dei Servizi Demografici si sono realizzati due focus group: uno con stakeholder "istituzionali" (tra questi anche alcuni funzionari di Servizi dello stesso Comune di Genova) e un altro con rappresentanti di ordini professionali. Ciò soprattutto in ragione di quanto emerso dai focus group del personale interno.

Il confronto tra istituzioni è apparso molto interessante e foriero di ampi margini di miglioramento: laddove il cittadino riscontra mancanze e criticità si rilevano incomprensioni e/o scarsa chiarezza nei processi di produzione dei servizi che coinvolgono i diversi attori. Poche le procedure realmente condivise, scarsa la visibilità di chi fa cosa, non solo tra amministrazioni diverse, ma anche all'interno della stessa amministrazione comunale (si fa il caso, per esempio, dell'operatore di Polizia Municipale presente in Procura).

La relazione tra questi attori va vista come catena cliente/fornitore volta a realizzare i servizi per il cittadino, cliente finale.

Anche per questi gruppi si sono prese in considerazione le 5 dimensioni dell'accessibilità proposte ai cittadini; anche se l'attenzione dei partecipanti ai due gruppi si è concentrata soprattutto su alcune piuttosto che su altre.



Fisica

L'accessibilità fisica, ritenuta imprescindibile per far avvicinare ai servizi tutti i cittadini, non viene però individuata in modo specifico, i

partecipanti infatti intervengono soprattutto in quanto portatori di istanze più legate alla realizzazione dei servizi che non utilizzatori diretti.



Tecnologica

La tecnologia, per tutte le istituzioni partecipanti, è ancora un ambito di impegno e non una strumentazione acquisita. Nel contempo rappresenta l'ambito di accessibilità

nel quale vengono segnalate il maggior di numero di criticità: si va dalla qualità del dato, al numero di password a disposizione delle amministrazioni per lavorare sui database condivisi con il Comune, al time out troppo breve per poter lavorare in rete, alla complessità del sito del Comune, all'impossibilità per la Questura di vedere on-line l'acquisizione della cittadinanza per uno straniero.

Dalla discussione emerge che ogni Amministrazione ha le sue problematiche ICT irrisolte che aumentano nel momento del confronto con altri; da sottolineare come, in alcuni casi esistano impedimenti legati alle norme vigenti, in altri casi a modalità di lavoro non rinnovate. Spesso la tecnologia diventa un alibi sotto il quale si nascondono ampi margini di miglioramento, a partire dalla progettazione degli strumenti stessi.

Anche i professionisti, abituati all'utilizzo delle tecnologie, individuano molteplici difficoltà nell'utilizzo di quelle messe a disposizione del Comune.

Viene criticato il sito del Comune in quanto ritenuto troppo complesso e di difficile consultazione; tale dichiarazione da parte dei professionisti mette in maggiore evidenza le segnalazioni dei cittadini. Altre problematiche riguardano le singole tipologie di professionisti: gli architetti per l'impossibilità di consultare on-line la cartografia, i notai per la mancanza di un servizio on-line per lo stato civile.



Attivare tavoli operativi inter-amministrazioni per progettare procedure adeguate alle esigenze di accessibilità dei cittadini e delle diverse amministrazioni, utili a evitare le molte duplicazioni che incidono sulla qualità del servizio all'utente finale.



Competenza dell' operatore

Nessuna problematica appare rispetto alle competenze degli operatori dei Servizi Demografici del Comune, apprezzati sia per le

loro conoscenze tecniche che per quelle relazionali.

Si sottolinea l'opportunità di realizzare momenti di formazione che mettano insieme persone delle diverse Amministrazioni al fine di condividere conoscenze e modalità di azione, soprattutto per quei contesti nei quali si devono applicare nuove norme o in generale per le tematiche più complesse.

Si intravede in questa esigenza un possibile intervento di Themis per la realizzazione di percorsi formativi condivisi.



Organizzazione del servizio

Le Amministrazioni partecipanti hanno messo in luce una serie di problematiche legate sia all'attuale carenza di risorse, ma spesso

anche a forme di **organizzazione del lavoro** che non consentono l'ottimizzazione delle risorse che operano sullo stesso processo nei diversi contesti istituzionali.

In generale, è chiara la mancanza di connessioni tra le diverse amministrazioni.

In alcuni casi si rilevano vere e proprie richieste di aiuto nei confronti dei servizi comunali (Tribunale dei minori) che vengono percepiti come funzionali ed efficaci nella loro attività, in altri casi si ipotizza la possibilità di insediare operatori negli uffici di altre amministrazioni al fine di facilitare il cittadino, per esempio, creando un Ufficio di Polizia all'interno dei Servizi demografici di Corso Torino.

Le incomprensioni con alcune amministrazioni a volte fanno riferimento a particolari dei processi di erogazione di pratiche e servizi, che però rappresentano per i cittadini elementi significativi dei quali sarà necessario farsi carico. Il rischio è che, siccome il Comune è il posto più facilmente accessibile al cittadino, i nodi vengano al pettine solo per questa Amministrazione!

Gli ambiti sui quali si è maggiormente concentrata l'attenzione dei professionisti (architetti, ingegneri, notai, avvocati) sono quelli dell'organizzazione e della tecnologia.

Nell'**organizzazione del servizio** le varie problematiche rilevate hanno sostanzialmente in comune l'esigenza di condividere processi e procedure tra i professionisti e l'amministrazione.

3.5 Il Piano d'Azione

A valle dell'analisi dei risultati dei percorsi di coinvolgimento, si evidenziano, di seguito, una serie di possibili interventi da realizzare per "ripensare l'accessibilità" degli Uffici Demografici di Corso Torino e di quelli decentrati sul territorio.

In particolare:



Fisica

Si ritiene fondamentale inserire questo ragionamento all'interno di una più ampia riflessione legata ai "tempi della città", con

particolare attenzione alla promozione della mobilità pubblica e/o ambientalmente sostenibile tenendo presenti le necessità dei cittadini "fragili".

Si decide pertanto di:

- ✓ Avviare un tavolo di confronto con AMT per:
 - l'analisi del servizio (linee, fermate, orari, servizi dedicati ai disabili) con riferimento alle sedici sedi degli Uffici Demografici
 - la ricerca di eventuali soluzioni migliorative co-progettate
 - un tavolo di confronto con Genova Parcheggi per l'analisi di fattibilità relativa all'implementazione di postazioni di Bike Sharing nei pressi della sede di Corso Torino e, più in generale, sul territorio.
- ✓ Realizzare un censimento complessivo dei livelli di accessibilità dei singoli Uffici (Corso Torino e decentrati sul territorio) in collaborazione con la Consulta dell'Handicap.



Tecnologica

Sono emerse due particolari necessità:

1. Tavolo per la fruibilità dei contenuti del sito.
2. Semplificazione dell'accesso al portale in collaborazione con le Poste.



Competenza dell'operatore

Tre i livelli su cui si ritiene importante agire in termini di miglioramento:

1. Il livello della competenza tecnica, attraverso la redazione di un Piano Annuale di Formazione Tecnica, destinato a tutti gli operatori

2. Il livello della competenza relazionale, attraverso la pianificazione di attività formative dedicate allo sviluppo di competenze relazionali, quali la gestione dello stress, destinate a tutti gli operatori
3. Il livello delle competenze “di organizzazione”, destinate agli operatori dell’accoglienza e finalizzate a potenziare la conoscenza dei servizi e degli uffici del Comune di Genova.



Organizzazione del servizio

Il confronto con i soggetti istituzionali ha evidenziato la necessità di avviare tavoli operativi per lo sviluppo di nuove procedure di

lavoro e relazione, in particolare con:

- Procura
- Questura
- Tribunale dei Minori
- Caritas
- Centro Immigrati
- Consolati.

Verrà avviato un tavolo di confronto con l’Ordine degli Avvocati relativamente ai servizi on-line. Si decide di istituire uno “Sportello Verde” prioritario dedicato a over 75, disabili, donne in gravidanza e mamme con bambini fino a 3 anni al seguito. Si procederà infine all’elaborazione di un’analisi di fattibilità per razionalizzare gli orari degli uffici di Corso Torino e di quelli decentrati sul territorio,



Informazione/comunicazione al cittadino

Quattro gli ambiti di miglioramento sollecitati dagli stakeholder a cui si ritiene opportuno dare seguito :

1. Tradurre alcune parti del sito in inglese, francese e spagnolo
2. Promuovere la presenza di informazioni precise sui servizi offerti presso organizzazioni esterne quali ad esempio i CAF
3. Produrre materiali specificamente dedicato alla presentazione di “Anagrafe web”
4. “Un comune, una comunicazione”: piano per l’armonizzazione della cartellonistica informativa presso tutte e 16 le sedi, riprendendo il “Progetto Colori”.

4. Conclusioni

I percorsi di engagement realizzati tra il 2011 e il 2012 sono differenti, quanto a obiettivi specifici e contenuti, ma hanno al contempo evidenziato alcuni elementi trasversali comuni che possono essere così sintetizzati:

- *i percorsi partecipativi progettati e realizzati in modo strutturato e non occasionale, dove cioè si ascolta e si rendiconta, sono capaci di creare valore sia per gli operatori dell'amministrazione che per gli stakeholder, al punto che esiste la necessità, espressa da più fronti, di rendere tale processo stabile avviando tavoli di confronto permanenti.*
- *l'Amministrazione deve rileggere i flussi di lavoro, mettendosi "dalla parte del cittadino", ma deve al contempo porre attenzione al tema del benessere organizzativo, in quanto operatori motivati e adeguatamente formati rappresentano per il cittadino l'interlocutore adeguato*
- *esiste un impatto crescente della tecnologia sulla vita del cittadino e si percepisce un digital divide che caratterizza il personale interno rispetto non soltanto alle aspettative di alcune categorie di stakeholder ma, anche, alle esigenze insite nei principi della smart city (semplificazione e dematerializzazione).*
- *la necessità della costruzione di una rete tra le Amministrazioni del territorio, le associazioni professionali e le istituzioni, al fine di semplificare la vita dei cittadini e ottimizzare i servizi resi.*

ALLEGATI:

Risultanze focus group :

- **18 ottobre 2012 con il personale interno**
- **23 ottobre 2012 con il personale interno**

Questionario distribuito operatori Corso Torino in data 26 ottobre 2012 Risultanze questionario

Risultanze focus group :

- **19 novembre 2012 con i cittadini/utenti**
- **20 novembre 2012 con i cittadini/utenti**
- **22 novembre 2012 con i cittadini/utenti**

Risultanze focus group :

- **26 novembre 2012 – mattina- con Enti che interagiscono con i Servizi Demografici**
- **26 novembre 2012 – pomeriggio- con Rappresentanti Ordini , Associazioni e Organizzazioni private**

Risultanze Focus Group personale interno del 18 Ottobre 2012



Fisica

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Taglia code al piano terra (Sampierdarena) • Ufficio privo di barriere architettoniche (Santa Fede) • Uffici con box per la privacy (Ufficio Contenzioso Alloggi e Uff. Bandi Assegnazione Case) • Accesso agli uffici al piano terra con 4 scalini dotati di salva scale. Ufficio polivalente con sala dedicata per pratiche riservate (Piazza Manzoni) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le delegazioni sono generalmente in palazzi antichi (stato civile Corso Torino) • Per raggiungere gli uffici occorre fare 2 rampe di scale (Nervi) • Mancanza di privacy (Nervi) • Il taglia code non è sempre funzionante e alcuni uffici sono al piano terra e altri ai piani superiori (Sestri Ponente) • Assembramento delle persone in attesa in un unico vano (Sampierdarena) • Ufficio sull'acqua, sistemate tavole di legno sopra il pavimento (Sampierdarena) • L'ufficio è situato in un salone della chiesa quindi freddissimo e con una pessima acustica a scapito della privacy "bisogna urlare per farsi sentire" (Santa Fede) • Puzza di fogna e barriere architettoniche al 1° piano di 5 scalini (Bolzaneto) • Negli uffici al matitone qualche cittadino ha paura a prendere l'ascensore e l'operatore scende al piano terra (Ufficio Contenzioso Alloggi) • Uffici concomitanti ad un asilo quindi chiasso (Rivarolo) • I cittadini stanziano in attesa lungo le scale (Rivarolo) • Uffici dislocati su vari piani, criticità quando gli operatori sono in numero ridotto (Pegli) 	<ul style="list-style-type: none"> • Al piano terra del palazzo di Nervi ci sono i vigili, si potrebbe proporre di spostarli • Pensare a una sistemazione degli spazi che mantenga la privacy per le diverse pratiche (anagrafe, cimiteri) • Pensare di recuperare spazi per la attesa dei cittadini (Sampierdarena) • Creare un piccolo spazio al piano terra del Matitone per le pratiche di quei cittadini che hanno paura di prendere l'ascensore (Ufficio Contenzioso Alloggi) • Pensare a una riorganizzazione logistica degli uffici e della strumentazione per accorpare in un unico spazio (Pegli)



Tecnologica

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Snellimento delle pratiche attraverso l'uso della tecnologia nei confronti di ca 1200 avvocati per la produzione di certificati che vengono ritirati dagli stessi avvocati o inviati scannerizzati. In questo modo ci si può meglio dedicare agli altri cittadini non informatizzati, v. comunità di senegalesi (SE da coinvolgere nei prossimi focus)- (Santa Fede)	<ul style="list-style-type: none">• Il caricamento dei dati del programma servizi cimiteriali in alcune delegazioni non è stato fatto correttamente "il programma servizi cimiteriali è una tragedia"(Sestri), "alcuni inserimenti hanno maciullato tutto meno male che abbiamo i vecchi registri" (Sampierdarena).• SW sottodimensionato, data base da risistemare e che non si parlano tra di loro, troppi passaggi per fare una pec (stato civile Corso Torino)• Centralino automatico non smista le telefonate in modo corretto (stato civile Corso Torino)• Spesso gli interlocutori della P.A. con i quali si interagisce non si servono della tecnologia e richiedono il documento tramite fax (stato civile Corso Torino)• Alcuni programmi sono problematici come Monica (Via Sagrado)• Problemi di accesso al programma anagrafe per caricamento dati in quanto dopo poco scade la pagina per motivi di sicurezza (Ufficio Contenzioso Alloggi e Uff. Bandi Assegnazione Case)• Tempi lunghi di attesa per ottenere certificato via web (Pegli)• I contenuti del sito del Comune a volte non sono aggiornati (Nervi)	<ul style="list-style-type: none">• In merito al programma servizi cimiteriali, gli operatori lo sistemano mano a mano che trovano inesattezze ma possono accedere solo al proprio settore. Verificare se si può avere la possibilità di accedere a tutto il sistema come era in passato.• La tecnologia dovrebbe essere molto integrata lato back office e molto semplice e fruibile lato cittadino, considerando che la normativa di riferimento appesantisce la semplificazione. Si veda esempio delle Poste nel far dialogare tutti i comuni (stato civile Corso Torino)• Si chiede se possibile allungamento dei tempi di collegamento al programma anagrafe per caricamento dati (Ufficio Contenzioso Alloggi e Uff. Bandi Assegnazione Case)• Il sito dovrebbe essere accessibile anche in altre lingue (Santa Fede)• Comunicazione di banche dati tra le varie strutture e i vari enti affinché il cittadino non debba fornire ogni volta gli stessi dati (Politiche Educative 0-6)



Competenza dell' operatore

“La competenza la presuppongo” (anagrafe Corso Torino)

“L'utente non è tenuto a sapere” (Nervi)

“La competenza deve esserci con procedure condivise” (Ufficio Notifiche)

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Competenza alta (Municipio 9 Levante/Nervi). <i>“La competenza c'è altrimenti non si riuscirebbe a fare”</i> (Sestri, Sampierdarena)	<ul style="list-style-type: none">• Molti operatori sono ex uscieri ed ex cuochi, per fortuna negli uffici ci sono colleghi esperti che sono punti di riferimento (Rivarolo)• Dare informazioni corrette, orientare il cittadino <i>“Non far fare ping-pong ai cittadini”</i> (stato civile Corso Torino)	<ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento continuo del personale e motivazione a farlo (Santa Fede)• <i>“Non mi sento formata adeguatamente”</i> sia a livello di conoscenze informatiche sia a livello di conoscenze linguistiche dato che tra gli utenti ci sono molti ricercatori IIT stranieri (SE da coinvolgere nei prossimi focus) che sono molto evoluti informaticamente e parlano in inglese (Bolzaneto)• Disponibilità all'aggiornamento (Ufficio Contenzioso Alloggi e Uff. Bandi Assegnazione Case)



PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutata medio/alta (Sampierdarena) • ufficio polivalente ben organizzato con collaborazione dell'Associazione Gigi Ghirotti (Piazza Manzoni) 	<ul style="list-style-type: none"> • Da migliorare (Nervi, Sestri). • “è un work in progress e questo lo considero una criticità perché l'organizzazione non è mai definita” (Santa Fede) • scarsità di risorse per coprire gli uffici (Ufficio Contenzioso Alloggi e Uff. Bandi Assegnazione Case) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione dovrebbe formare, anche se la voglia di imparare e aggiornarsi è un'attitudine individuale (Santa Fede)



Fisica

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Uffici privi di barriere architettoniche (Piazza Manzoni, , Molassana, Corso Torino, Santa Fede, • Palazzi dove è possibile accedere a diversi servizi del Comune (Matitone, Molassana, Piazza Manzoni) • Taglia code • Accesso agli uffici al piano terra 	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino “insofferente” i tempi di attesa dovrebbero essere “ZERO” • Cartellonistica obsoleta (Pegli) • All’interno poca chiarezza nell’apertura degli orari .Corso Torino) • Sportello del cittadino assente (assegnazione bandi case al Matitone) • Nonostante il tagliacode manca l’ordine nelle code (contratti alloggi) • Mancanza di uscieri • Mal funzionamento del montascale (Pegli) • Uffici sistemato in una ex chiesa è freddo ed ha una pessima acustica (S.Fede) • Uffici che dividono gli spazi con un asilo provando confusione (Rivarolo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposta di spostamento dei vigili di Nervi e chiusura degli uffici di Struppa collocando tutto a Molassana



Tecnologica

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• La condivisione di un unico programma informatico ha creato più collaborazione tra i colleghi• Con il servizio on-line snellimento delle pratiche con le categorie di privati (avvocati)• Accreditemento all'anagrafe web da parte di Carabinieri e Polizia	<ul style="list-style-type: none">• Programma dei servizi cimiteriali difficoltoso (in tutti i punti decentrati)• La scadenza della consultazione delle pagine rende difficoltosa la consultazione• Non accessibilità alle copie integrali degli atti (delegazioni)• Difficoltà di accesso al sito Web del Comune e sua consultazione (tutti)• Verificare l'elenco telefonico TELECOM poiché arrivano telefonate errate• Poca chiarezza su ISEE tra Comune e Caf	<ul style="list-style-type: none">• La tecnologia dovrebbe essere più snella sia per il dipendente che per l'utente (corso Torino e Nervi)• Aggiornamento costante del Sito (tutti)• Miglioramento sulla consultazione delle pagine (tutti)• migliorare i rapporti tra Caf e Comune• la possibilità di cambiare le modalità di pagamento dei loculi delle persone in vita



Competenza dell' operatore

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Si rileva una buona professionalità (Tutti)• Un buon atteggiamento (comprensione ed interpretazione verso le esigenze dell'utente)• Capacità di interpretazione e dirigerle verso gli uffici di competenza)	<ul style="list-style-type: none">• Scarsità di coprire le esigenze degli uffici (allogg.)• tutti che fanno tutto non sempre da buoni risultati (Nervi)	<ul style="list-style-type: none">• formazione per i nuovi profili (ex insegnanti ex cuochi)• si sottolinea che la volontà dell'individuo è fondamentale per acquisire le nozioni



Organizzazione del servizio

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Valutazione medio/alta	<ul style="list-style-type: none">• Mediocre a Pegli/Nervi• Criticità di dialogo tra operatori di delegazioni e operatori centrali• Formazione del personale proveniente da altre Direzioni-Formazione	<ul style="list-style-type: none">• Promuovere corsi di aggiornamento e scambio di opinioni• Difficoltà logistica su gli archivi (Pegli)



Informazione/comunicazione al cittadino

Comunicazione Esterna (Marketing)

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Buona per Molassana, Piazza Manzoni, Corso Torino;politiche educative 06	<ul style="list-style-type: none">• Pessima visibilità dello sportello del cittadino	<ul style="list-style-type: none">• Potenziare comunicazione con cartellonistica e ausili tecnologici tipo (annuncia AMT)

Aspetti psicologici dei focus group 18 - 23 ottobre 2012

I focus group sono stati avviati con una breve presentazione volta a spiegare ai partecipanti il motivo della loro presenza, per condividere la finalità di questa prima tappa del percorso di coinvolgimento, sottolineando come loro possano contribuire a migliorare la progettazione dei servizi del Comune.

Durante il primo focus, decisamente più “acceso” rispetto al secondo, la maggior parte di partecipanti è intervenuta spontaneamente a seguito del primo stimolo fornendo la loro definizione di servizio “accessibile”.

Cominciano, così, a delinarsi le tre principali dimensioni di “accessibilità” : fisica, tecnologica e di competenza alle quali se ne aggiunge anche una quarta relativa all’ “organizzazione”. Nel focus del 23 ottobre emerge poi un’ulteriore dimensione, quella della “comunicazione esterna”, intesa però come marketing.

In entrambi i focus, durante la presentazione delle dimensioni, l’attenzione sembra però concentrarsi troppo sulle esperienze personali di ciascun partecipante, il quale tende, comprensibilmente, a trascinare il suo vissuto personale a titolo esemplificativo e giustificativo delle sue scelte, facendo un po’ “deragliare” la discussione. In questi momenti il moderatore si è visto costretto ad intervenire, invitando il gruppo a focalizzarsi su una modalità più “alta”, che trascenda, almeno momentaneamente, dalle singole esperienze quotidiane.

Questi atteggiamenti riflettono una difficoltà che ritroviamo spesso nei partecipanti ai focus group: pensare in maniera “astratta”, senza ricondurre il tutto alle proprie esperienze personali e lavorative.

Sempre nel primo focus, questa “eccessiva” condivisione di esperienze è stata di ostacolo alla presentazione dello terzo stimolo, il quale oltre a non essere stato percepito in maniera chiara dai partecipanti, è stato per molti, un’occasione per sfogarsi relativamente alle diverse carenze del proprio servizio.

Al di là delle singole criticità emerse, sembra utile sottolineare come questa fase sia servita comunque ad alcuni partecipanti come “confronto” con altre realtà diverse dalla propria, tale da indurre alcuni a dichiarare di ritenersi “fortunati” rispetto ad altri servizi.

Un punto debole è stata la carenza di una riflessione in merito alle possibili soluzioni ed una “scarsa” intraprendenza e proattività mirata, non solo, ad efficientare il più possibile il proprio servizio, ma a risolvere piccole problematiche quotidiane che vanno ad impattare negativamente sul benessere del singolo lavoratore.

Il clima dei due focus group è stato dunque di condivisione e partecipazione, anche se non tutti i partecipanti sono stati disponibili a manifestare le proprie idee, limitando quindi i loro interventi.

Il setting è risultato idoneo per favorire l’ interazione del gruppo, anche grazie alla presenza di un tavolo molto ampio che ha permesso a tutti di guardarsi negli occhi.

L’orario di inizio e di fine di entrambi i focus non è stato rispettato a causa del ritardo di alcuni partecipanti e di alcuni interventi decisamente “fuori tema”.

Questionario distribuito agli Operatori Corso Torino – 26 Ottobre 2012

Gentile Collega,

al fine di “Ripensare l’accessibilità al servizio” chiediamo di rispondere a questo breve questionario alla luce della tua esperienza lavorativa in corso Torino. A seguito di queste indicazioni e dell’attività di coinvolgimento dei cittadini che stiamo realizzando, individueremo modalità e tempi per restituirti i risultati e le azioni di miglioramento progettate.

1) Secondo te quali sono i fattori che caratterizzano l’accessibilità al servizio?

- Accessibilità fisica
- Accessibilità tecnologica
 - Software per operatore
 - Interfaccia web per cittadino
- Organizzazione (processi e procedure)
- Competenza operatori
 - Tecnica
 - Di relazione
 - Conoscenza dei servizi dell’amministrazione e capacità di indirizzare correttamente il cittadino
- Comunicazione e informazione verso l’esterno

2) Quali, fra quelli elencati, reputi più importanti?

Per favore mettili in ordine di importanza da 1 a 5

1.

2.

3.

4.

5.

3) Quali sono i nostri punti forza rispetto al tema accessibilità?

4) Quali le maggiori criticità rispetto al tema accessibilità?

5) Che miglioramenti suggeriresti?

Grazie per la cortese collaborazione

RISULTANZE “QUESTIONARIO INTERNO”

(n. 18 questionari somministrati il 26.10.2012 al personale interno)



Fisica

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Medio alta• La struttura è vicina a parcheggi, fermate autobus, stazione FS• Elevatore per disabili• Corsia preferenziale per over 75• Servizi su appuntamento ed orario continuato Attenzione all'utenza• Regola code	<ul style="list-style-type: none">• Cartellonistica poco chiara, scarsa• Mancanza di parcheggi gratuiti• Insufficiente cartellonistica per cittadini stranieri• Vetustà dell'edificio con uffici poco accoglienti	<ul style="list-style-type: none">• Migliorare cartellonistica• Porte di ingresso scorrevoli / automatiche• Migliorare la struttura• Regola code “parlante”• Uniformare orari uffici per ricevimento pubblico



Tecnologica

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Carta dei servizi aggiornata• Servizi on-line• Medio alta• Sviluppo e utilizzo maggiore dei servizi on-line	<ul style="list-style-type: none">• Sito internet poco intuitivo Accesso Web difficile per i cittadini• Accesso al portale• Software poco rispondenti alle necessità• Programmi troppo lenti che non consentono una sollecita risposta al cittadino• Nei confronti di PA mancanza di collegamenti che forniscano dati anagrafici esaustivi• Software poco duttili• Software lenti• Software non di qualità• Risponditore automatico non smista correttamente	<ul style="list-style-type: none">• Sito accessibile ai non vedenti, facile da consultare• Campagna informativa anche on-line sulla certificazione Acquisire strumenti informatici più rispondenti alle necessità Rivedere l'anagrafe Web che all'esterno comporta problemi di ricerca• Semplificazione Siti Web Semplificare l'accesso al portale• Potenziamento assistenza informatica con tecnici preparati• Procedure di informatizzazione condivise e incontri di scambio• informatizzazione



Competenza dell' operatore

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Disponibilità degli operatori verso il cittadino e verso i colleghi delle delegazioni, con affiancamenti mirati Medio alta• Flessibilità lavorativa secondo le esigenze del momento• Buona collaborazione interna• La buona volontà e la professionalità del personale di Corso Torino	<ul style="list-style-type: none">• Poca conoscenza di altri servizi dell'ente• Difficoltà di comunicazione tra colleghi per scarsa informatizzazione• Necessità di maggiore capacità di ascoltare l'utenza• Rispondere velocemente alle aspettative della cittadinanza, rispettando normative complesse	<ul style="list-style-type: none">• Sarebbe necessario che gli operatori conoscessero meglio altri servizi (interni ed esterni) per poter indirizzare correttamente il cittadino• Migliorare la comunicazione tra uffici e colleghi soprattutto dopo le novità normative• Maggiore collaborazione tra PA soprattutto statali e ministeriali• Maggiore comunicazione e collaborazione tra il centro e le delegazioni, municipi, sportelli del cittadino



Organizzazione del servizio

PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Medio alta	<ul style="list-style-type: none">• Organizzazione interna	<ul style="list-style-type: none">• Corsi di aggiornamento periodici anche informatici, agli operatori per ridurre invii cartacei Rivedere organizzazione del servizio in particolare modo nel periodo estivo• Organizzare il personale all'accoglienza• Rivedere processi e procedure



PUNTI DI FORZA	AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Medio alta • Informazioni telefoniche esaurienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione verso l'esterno • Comunicazione tra operatore e cittadino poco chiara 	<ul style="list-style-type: none"> • Intraprendere contatti verso l'esterno per chiarire lo scambio di informazioni

Nessuno ha citato i servizi al domicilio per carte identità, autentiche, raccolte firme referendarie, ecc.. che secondo noi sono un punto di forza.

Alcuni servizi sono erogati in modalità esclusiva presso gli uffici di Corso Torino, altri in compartecipazione con i Municipi.

RISULTANZE FOCUS GROUP DEL 19 NOVEMBRE 2012 – CITTADINI – SALA GIUNTA NUOVA



Fisica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Edifici di rilevanza storica ma poco accessibili • Atrio poco ampio (C.so Torino) 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre una pedana nelle scale d'ingresso (C.so Torino) • Prevedere un secondo ingresso (Corso Torino) • Spostare le fermate dei bus più vicine alle sedi municipali



Tecnologica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Le pratiche online non permettono di risparmiare tempo (ad esempio, chi richiede tali pratiche è comunque costretto a fare la coda anche per una semplice consegna/ritiro allo sportello) • Troppi account per accedere ai servizi online dei vari Enti 	<ul style="list-style-type: none"> • Avere corsie preferenziali allo sportello per chi ha svolto una parte della pratica on line • Sulla home del sito inserire ad ogni area tematica una pagina introduttiva che chiarisca come interagire all'interno dell'area • Avere un account unico valido per tutti gli Enti



Competenza dell' operatore

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Mancanza di comunicazione in lingua straniera• All'accoglienza gli operatori sono poco precisi nell' indirizzare il cittadino all'ufficio corretto (C.so Torino)• Gli operatori non danno informazioni adeguate (Sturla)	<ul style="list-style-type: none">• Inserire mediatori culturali, con possibile impiego di studenti erasmus• Fare corsi di lingua straniera



Organizzazione del servizio

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Assenza di modulistica in lingua straniera• Le finalità del servizio erogato dallo Sportello del Cittadino (Ponte Decimo) sono poco conosciute• Assenza di collegamenti tra pubbliche amministrazioni• Code allo sportello• In mancanza dell'operatore d'accoglienza è difficile sapersi orientare per gli uffici• Assenza di idoneo numeratore presso i servizi cimiteriali (C.so Torino)	<ul style="list-style-type: none">• Predisporre istruzioni in lingua straniera per la compilazione della modulistica• Utilizzare lo sportello del cittadino anche per orientare al meglio gli stranieri• Inserire mediatori culturali in giorni ed orari prefissati• Istituire comunicazione diretta tra le banche dati delle pubbliche amministrazioni• Possibilità di prendere appuntamenti per coloro che appartengono a fasce deboli



AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Scarsa informazione relativa alle diverse pratiche svolte dalle varie sedi (centro e municipi)• Totem poco funzionale (Corso Torino)• Assenza di cartellonistica e scarsa accoglienza all'ingresso (Sturla Sagrado)	<ul style="list-style-type: none">• Posizionare cartellonistica informativa dei vari servizi erogati dagli uffici comunali alle fermate dei bus almeno in due lingue• Rendere il linguaggio più accessibile. Lo “sportello polifunzionale”, ad esempio, andrebbe integrato con l'elenco di tutte le pratiche che è possibile richiedere (carte d'identità” “certificato residenza”.. ecc.)• Inserire nell'atrio uno schermo interattivo in più lingue



Fisica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni antiquate che non permettono una comunicazione chiara • chiusura delle sedi di Marassi e S. Fruttuoso con conseguente difficoltà di raggiungere le altre sedi, soprattutto per la popolazione anziana • scarsa possibilità di posteggio • chiusura degli uffici il sabato 	<ul style="list-style-type: none"> • Rimuovere il vetro che separa l'operatore dall'utente • orari apertura uffici compatibili con orari di chi lavora • spostare le fermate dell'autobus il più possibile vicino agli uffici



Tecnologica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà a recuperare la password tramite postel per l'accesso ai servizi on line 	<ul style="list-style-type: none"> • Semplificare le modalità di registrazione al portale dei servizi on line



Competenza dell' operatore

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Inadeguata informazione telefonica• inadeguata informazione all'ingresso (Corso Torino)	<ul style="list-style-type: none">• potenziare l'informazione telefonica• formare personale efficiente e veloce



Organizzazione del servizio

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• La porta chiusa negli uffici aperti al pubblico e la presenza di un numeratore che spesso non scorre, ma rimane fisso sullo stesso numero, non permette all'utente di capire quali sono i punti di attesa e quando è il momento di accedere• Tempi troppo lunghi per le pratiche di cittadinanza• Ufficio di via Sagrado è poco utilizzato dall'utenza	<ul style="list-style-type: none">• Identificare una persona di riferimento che si faccia carico della pratica dall'inizio alla fine• ogni ufficio dovrebbe avere un responsabile a cui segnalare problemi, comportamenti non idonei e chiedere delucidazioni sul servizio• predisporre un elenco dei Consolati che effettuano traduzioni in modo tale che l'utente sappia se si può rivolgere direttamente al consolato oppure andare in tribunale. Tale elenco potrebbe essere pubblicato sul sito.



AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Cartellonistica non chiara• molte persone non sono a conoscenza che esiste un sito del Comune• mancanza di informazioni adeguate (“capita che, dopo aver preso il numero, non si è nella coda giusta”)• mancanza di informazioni relativamente ai servizi “speciali” usufruibili dal cittadino (“ Non sapevo che esistesse un servizio a domicilio”)	<ul style="list-style-type: none">• Dedicare e promuovere un numero telefonico che sia punto di orientamento e supporto all’utenza• Personale all’accoglienza che dia informazioni adeguate• Inviare ai cittadini informazioni sotto forma di lettera per illustrare i vari servizi• A causa del grosso afflusso di stranieri in C.so Torino sarebbe utili predisporre uno “sportello dedicato” o “almeno cartelli e segnaletica in altre lingue”• Inserire all’interno di riviste/quotidiani locali dei box per informare su orari, attività e servizi• Appoggiarsi a patronati ed associazioni per divulgare le informazioni anche mediante opuscoli• Utilità del sito per avere informazioni e potersi orientare sia nella predisposizione della documentazione da presentare all’ufficio, sia nell’individuazione della sede più vicina e idonea ad erogare il servizio che interessa.



Fisica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Edifici di rilevanza storica ma poco pratici • Sede del Municipio di Sestri Ponente poco accessibile fisicamente 	



Tecnologica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Semplificare le procedure di rinnovo dimora abituale per gli stranieri 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di inviare la documentazione scannerizzata via mail



Competenza dell' operatore

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Poca comunicazione in lingua straniera • Nell'accoglienza gli operatori sono poco precisi nell' indirizzare il cittadino all'ufficio corretto • Operatori che non danno informazioni adeguate 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento di mediatori culturali



Organizzazione del servizio

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Assenza di collegamento tra pubbliche amministrazioni• Code allo sportello• In mancanza dell'operatore all'accoglienza è difficile sapersi orientare per gli uffici• Assenza di idoneo numeratore presso alcuni servizi di C.so Torino• Porta chiusa negli uffici al pubblico che inducono a fare code inutili (Sestri Ponente)	<ul style="list-style-type: none">• Istituire comunicazione diretta tra le banche dati delle pubbliche amministrazioni• Aumentare il numero di personale per ridurre i tempi di attesa• Predisposizione di un punto di accoglienza con personale ben formato• Ampliamento degli orari pomeridiani• Maggiore flessibilità degli orari al pubblico



Informazione/comunicazione al cittadino

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Informazione poco comprensibile e accessibile a tutti• Assenza di chiarimenti su quali sedi si possono effettuare determinate pratiche e su quali no	<ul style="list-style-type: none">• Predisporre istruzioni per compilazione moduli in lingua straniera• Fornire informazioni complete attraverso vari strumenti: volantini, sito, attivazione di un numero verde per orientamento ai servizi• Rendere il linguaggio più accessibile (es. "Predisposizione di cartellonistica in lingua straniera")• "Sportello polifunzionale" da sostituire con "carte d'identità" "certificato residenza" ecc)



Fisica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta Handicap: disabili hanno difficoltà ad accedere autonomamente ai servizi e devono ricorrere all'ausilio di altre persone 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensificazione del canale informatico per rendere autonomo chi non può frequentare gli uffici



Tecnologica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Personale Informatico presso la Civica Amministrazione: "qualità del dato", difficoltà ad integrarsi con banche dati di altre Pubbliche Amministrazioni • Personale della Polizia Municipale presso gli Ospedali: criticità nell'uso dell'applicativo anagrafe web: non si riesce ad identificare i figli di un infortunato e difficoltà nella ricerca delle vie • Personale dei Servizi Sociale della Civica Amministrazione: applicativo anagrafe web: time-out troppo breve, difficoltà nella ricerca dei componenti dei nuclei famigliari • Personale del Tribunale lamenta un numero ridotto di password per accesso ad Anagrafe Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale della Polizia Municipale presso gli Ospedali: aumento delle password per accedere all'applicativo anagrafe web • Il numero di password all'anagrafe web è illimitato ma, se non utilizzate per un certo lasso di tempo, scadono. Fare verifica interna negli Enti. • Non rilasciare nuovi account (INPS)



Competenza dell' operatore

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • La competenza degli operatori è risultata idonea ai servizi prestati da parte di tutti i partecipanti ai focus 	



Organizzazione del servizio

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Questura: Spesso il cittadino straniero non sa che deve comunicare agli uffici anagrafici il rinnovo del permesso di soggiorno• Questura: Gli archivi della Polizia di Stato non sono consultabili da personale esterno (rigidità degli uffici centrali)• Gli uffici della Questura non riescono a vedere informaticamente quando un cittadino straniero acquisisce la cittadinanza italiana• All'ufficio Stranieri della Questura non arrivano le denunce di morte dei cittadini stranieri• Personale della Civica Amministrazione presso il Casellario: poca informazione tra gli uffici interni• Personale della Civica Amministrazione presso il Casellario: mancanza di mezzi per poter svolgere il proprio lavoro• Ospedale Galliera, per mancanza di personale amministrativo, non promuove il servizio di registrazione nascite presso l'Ospedale	<ul style="list-style-type: none">• Creare un Ufficio di Polizia all'interno dei Servizi Demografici• Proposte di tavoli di lavoro tra i vari Enti per integrare le informazioni, dare informazione certa, semplificare le procedure.• Personale della Civica Amministrazione presso il Casellario: vi sono vari livello di accesso all'applicativo Anagrafe Web, che possono essere modificati in base alle nuove esigenze dell'ufficio• Richiesta di formazione trasversale alle varie Pubbliche Amministrazioni• Il Tribunale dei Minori richiede un incontro con gli uffici dei Servizi Civici per risolvere varie problematiche• Poste Italiane suggerisce di far spostare il meno possibile i cittadini erogando servizi accessibili a tutti (Progetto di PT apertura di uno "Sportello Amico" che erogherà un serie di servizi per conto di altre PA)• Continuare sulla strada di istituire canali preferenziali con l'Università di Genova, l'IIT per facilitare



Fisica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Struttura poco accessibile per i disabili (C.so Torino) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oltre al montascale per disabili, predisporre uno scivolo • Predisporre una fermata dell'autobus davanti agli uffici di C.so Torino



Tecnologica

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Non attivo il servizio on-line per le Stato Civile • Sito internet molto complesso e di difficile consultazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordine dei Notai: Richiesta di interloquire digitalmente con i servizi anagrafici per le annotazioni da inserire sugli atti (es: matrimoni/nascite) • Pubblicare sul sito internet del Comune di Genova elenco dei servizi erogati dagli uffici di C.so Torino e dei Municipi



Competenza dell' operatore

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> • Operatori all'accoglienza non conoscono le lingue straniere 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare corsi di formazione di lingue straniere



Organizzazione del servizio

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Malfunzionamento dell'Ufficio Toponomastica; non c'è possibilità di consultare on-line la cartografia; aggiornamento delle "tavole" a mano ed in arretrato di due anni• Progetto Europeo CIVIS: ottimo progetto, è stato abolito anziché implementato• Carenza di informazioni per le esigenze dell'Ordine degli Avvocati di accedere ai servizi anagrafici• A causa di situazioni anomale o molto complicate, gli addetti Caritas che accompagnano gli utenti "fragili" necessitano di un riferimento fisico (operatore/funziario) per interloquire e comunicare con gli uffici• Problematica di acquisizione della cittadinanza italiana per i minori stranieri• L'Azienda ASEF segnala difformità di comportamento fra gli uffici centrali e quelli periferici	<ul style="list-style-type: none">• Riorganizzazione del servizio ed attivazione della consultazione on-line della cartografia• Disponibilità da parte dell'Ordine degli Architetti di testare il servizio di cartografia prima di metterlo on-line• Proposta di ulteriori incontri informativi tra l'Ordine degli Avvocati ed i responsabili degli uffici demografici• Richiesta dei certificati di residenza per via telematica• Richiesta da parte degli addetti Caritas di appuntamenti dedicati e personale di riferimento: attivare un canale preferenziale• Possibilità di avere una residenza presso la "casa comunale" in caso di sfratto al momento del compimento del 18° anno• Richiesta di avere comunicazioni chiare e tempestive sugli aggiornamenti normativi tramite mail inviate alle associazioni. Creazione di un mailing list per creare una rete che diffonda le informazioni sul territorio.• Promuovere incontro di gruppo di lavoro tra Associazioni Immigrati, Prefettura e Comune per collaborare.



Informazione/comunicazione
al cittadino

AREE DI MIGLIORAMENTO/CRITICITÀ	
<ul style="list-style-type: none">• Linguaggio da “addetti ai lavori”	<ul style="list-style-type: none">• Migliorare e semplificare il linguaggio al fine di rendere più accessibili i servizi, soprattutto nei confronti degli anziani e degli stranieri attraverso corsi di formazione• Predisposizione di volantini e manifesti contenenti un elenco dei servizi erogati dagli uffici di C.so Torino e dei Municipi da affiggere presso i CAF, Associazioni, Patronati, ASL, Questura, Prefettura, ecc