(Documento 7)

Proposte di organizzazione di un servizio di attivazione dell'utenza idrica nei Comuni del Circondario Empolese Valdelsa

Indice

Proposte organizzative Acque Spa pag. 3

Proposte organizzative del gruppo di lavoro pag. 4

Rappresentazione della stato attuale del servizio “servizio di attivazione utenza idrica” erogato da Acque Spa e valutazione costi/benefici delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per ognuno dei seguenti Comuni:

- Comune di Capraia e Limite pag. 5
- Comune di Castelfiorentino pag. 19
- Comune di Empoli pag. 33
- Comune di Fucecchio pag. 47
- Comune di Gambassi Terme pag. 61
- Comune di Montaione pag. 73
- Comune di Montelupo Fiorentino pag. 86
- Comune di Montespertoli pag. 100
- Comune di Vinci pag. 114

2. Proposte organizzative ACQUE Spa

Acque Spa, la società che gestisce il servizio idrico nei Comuni del Circondario Empolese Valdelsa sta portando avanti un progetto di miglioramento del proprio servizio commerciale mediante lo sviluppo dei canali di rapporto con gli utenti.

Tale progetto prevede da una parte di concentrare il proprio personale in pochi grandi centri (es. Punto Acque nel Comune di Pisa ovvero di Empoli) con conseguente prolungamento dell'orario di apertura dello sportello al pubblico e incremento dei servizi offerti (azione già avviata a Pisa) e dall'altra parte, per mantenere la presenza sul territorio ed un contatto ravvicinato con l'utenza, di stipulare convenzioni coi Comuni affinché questi svolgano per conto di Acque un servizio al cittadino che può andare dalla semplice informazione (es. spiegazione della bolletta) alla apertura di una nuova pratica di allacciamento (come già avviene presso il Punto Più del Comune di Fucecchio).

Per quanto riguarda lo sportello presso i comuni la proposta organizzativa prospettata ha preso come riferimento il modello già attivo presso lo sportello PuntoPiù del Comune di Fucecchio.

Si tratta di un servizio con queste caratteristiche:

- operatori comunali urp, appositamente formati, che svolgono servizio di informazione e compilazione pratiche
- utilizzo procedure informatiche messe a disposizione dell'azienda
- compenso al comune (contributo forfettario e corrispettivo commisurato ad ogni tipo di pratica, es. nuovo contratto circa 9 euro)
- convenzione che disciplina il rapporto tra comune e azienda

Acque Spa ha proposto oltretutto, sulla base dell'esperienza in corso nei Comuni della Valdera ,l'ipotesi di una gestione integrata tra più Comuni di uno sportello Acque con l'utilizzo di una persona in condivisione (c.d. "sportello itinerante").

In alternativa Acque S.p.A. ha fatto riferimento anche all'ipotesi di installare presso i Comuni un "TOTEM" tramite il quale il cittadino avrebbe la possibilità di gestire in autonomia le pratiche con Acque e di essere eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A.

3. Proposte organizzative del gruppo di lavoro

Vengono prospettate, sulla base delle proposte di Acque S.p.A. le seguente ipotesi organizzative:

- SPORTELLO COMUNALE (dedicato o polifunzionale, a seconda delle esigenze organizzative dei singoli Comuni) che eroga il servizio in maniera “completa” (informazione e compilazione pratiche), organizzando il servizio con proprio ed esclusivo personale, secondo il “modello Fucecchio”
- SPORTELLO ITINERANTE gestito in maniera integrata tra più Comuni con l’utilizzo di una persona in condivisione
- TOTEM messo a disposizione da Acque S.p.A. tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. Unitamente a ciò gli uffici comunali garantiscono un servizio informativo su lettura bollette ecc..

Comune di Capraia e Limite

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Capraia e Limite

SERVIZIO	Il Comune di Capraia e Limite non offre alcun servizio per conto di Acque Spa

Analisi critica:

Acque Spa ha la propria sede legale ad Empoli in via Garigliano n. 1 ed un ufficio commerciale in Via Berni n. 7 (allacciamenti acquedotto, attivazione servizio, volture, variazioni, informazioni, etc ...), attualmente con il seguente orario di apertura Lunedì e Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00; Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

La società ha in progetto un ulteriore rafforzamento dello Punto Acque di Empoli con una estensione oraria di circa 50 ore settimanali (orario continuato 9- 18 dal lunedì al venerdì e 9-13 il sabato).

I cittadini di Capraia e Limite, non essendo presente uno sportello sul territorio comunale, devono recarsi presso gli sportelli di Acque Spa di Empoli oppure rivolgersi al call center.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Capraia e Limite

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche svolte: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 192 * pratiche x 25 min. **= 4.800 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* 91 x 7 = **637 min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **149,7 ore** Percentuale di uomo/anno:* **9,07%** **=(149,7x100/1650)**
INFORMAZIONE	375 x 8 min. tempo medio per informazione = **3.000 min.** *		
TEMPO CAMBIO PRATICA	10% di 5.437 = **543,7 min**		
TOTALE TEMPO FRONT OFFICE	**8.980,7 min. = 149,7 ore**		

*** Il numero pratiche è calcolato in proiezione dell'esperienza di Fucecchio: (urp Fucecchio: operatore di Fucecchio= X: operatore di Capraia e Limite) 223:312=X:268**

*** Rapporto n° di famiglie calcolato: (9053 n° famiglie Fucecchio: 1204 pratiche Fucecchio = 2819 n° famiglie di Capraia e Limite:X)**

*** Calcolato nel seguente modo (149,7x100/1650ore annue dipendente)**

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	Per T' archiviazione pratica, se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 (283) x T' medio di 8 min. risulta essere di 2.264 min. ovvero circa 38 ore annue) 2,30% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,64% uomo/anno (si stima almeno * 1 ora al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 14 ore annue) 0,85% anno/uomo	Tempo totale Back office: 112 ore annue Percentuale di uomo/anno: 6,79%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 261,7 (149,7+112) ore= 26,17 ore	26,17 ore
Ferie, permessi, malattie (15%)	15% di 287,9 ore = 43,18 ore	43,18 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per un anno di servizio: 331,05 ore Percentuale uomo/anno: 20,06 %

*** calcolato in proiezione dell'esperienza di Fucecchio: (2702:5=637:X)**

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 283 (192+91) -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche si suppone siano 50% delle pratiche -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - Ferie, permessi, malattie (15%)	141,5 (50% di 283) x 8 min. = 18,86 ore -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - 375 x 8 min. = 50 ore -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - 18 ore annue -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - 12,29 ore -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - -- 20,27 ore	**Totale: 155,42 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 9,42%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 33 ore settimanali	Erogazione del servizio presso lo sportello al cittadino con orario: lun-sab 8.30-13.00 e mart e giov 15.00-18.00	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	Servizio Affari Generali	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	283 pratiche compilate in un anno 375 informazioni in un anno	331,05 ore	Percentuale uomo/anno: 20,06 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello ITINERANTE (realizzato in compartecipazione tra più Comuni) con apertura di 6 ore settimanali	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 331,05 ore, cioè circa 6 ore e mezzo settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 3 ore al giorno per 2 giorni settimanali	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	Servizio Affari Generali	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	283 pratiche compilate in un anno 375 informazioni in un anno	331,05 ore	Percentuale uomo/anno: 20,06%

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratiche tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP (o lo sportello anagrafico) eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare.	Servizio Affari Generali	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 141,5 interventi annui Attività informativa: 375 informazioni annue	155,42 ore	Percentuale uomo/anno: 9,42%

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 33 ore settimanali Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 884 euro ---------- TOTALE:	5.314,42 euro per la copertura dei costi di un dipendente al 20,06% ---------- nessuno ---------- 177,3 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 5.491,72	Dal punto di vista del cittadino il servizio risulterebbe di sicura efficacia (presso lo stesso sportello in cui si dichiara il cambio di residenza si possono effettuare anche le pratiche relative a Acque Spa	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello itinerante	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 6 ore settimanali (3 ore al giorno per 2 giorni settimanali)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 884 euro ---------- TOTALE:	5.314,42 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 20,06% ---------- nessuno ---------- 177,3 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 5.491,72	Trattandosi di sportello itinerante, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini.	Il ridotto orario di apertura al pubblico non rende appetibile al cittadino il servizio aggiuntivo offerto

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 884 euro ---------- TOTALE:	2.495,60 euro per la copertura dei costi di un dipendente al 9,42% ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 83,27 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 2.578,87	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP (o dello Sportello Anagrafico oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzione delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 5.491,72 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello itinerante	Euro 5.491,72 ---------- Euro 5.491,72	(Viene sviluppato in base agli accordi conclusi con il Comune di Fucecchio) Canone annuale: € 5000 Nel 2009 la somma complessiva netta di quanto incassato dal Comune di Fucecchio a titolo di rimborso per pratica ammonta ad 3,60 netti a pratica) Capraia e LImite: 3,60X283=€ 1019 Il totale rimborso di Acque ipotizzabile per un anno di servizio è quindi di 6.019 euro netti.	Costo totale/numero di pratiche (283) = 19,40 euro contro i 3,60 euro di media rimborsati nell'ipotesi guida Fucecchio	Canone pari al 20% del costo totale = 1098,34 euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere:

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 2.578,87	283 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (283) = 9,11 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 7 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche)

Comune di Castelfiorentino

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Castelfiorentino

Servizio	Orario di apertura
Call Center (gratuito solo da telefono fisso, altrimenti c'è un numero a pagamento)	dal lunedì al venerdì 9.30-17.30, sabato 9.30-12.30 Segnalazione guasti 24 ore su 24
Portale internet www.acque.net	24 ore su 24
Sportello Acque Spa	martedì e giovedì ore 8.30-12.00 e 14.00-16.00

Analisi critica del servizio Acque

Il call center permette di effettuare tutte le pratiche senza doversi spostare da casa ma risulta di difficile utilizzo da parte di fasce "deboli" della popolazione quali anziani e stranieri, anche perché in molti case richiede un successivo invio di documentazione cartacea. Anche il portale è uno strumento rivolto a un target di utenti che ha familiarità con il computer e la navigazione in internet.

Lo sportello Acque di Castelfiorentino è situato in una zona periferica della città non agevolmente raggiungibile da chi non ha mezzi propri.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Castelfiorentino

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

I dati sono stati forniti da Acque Spa e riportano per l'anno 2009 un totale di 588 pratiche svolte attraverso call center e 377 attraverso operatori di sportello. Non sono rilevate le richieste di informazioni, per le quali i dati sono ipotizzati utilizzando come base quelli forniti dal Punto Più del Comune di Fucecchio

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 370 pratiche x 25 min. **= 9250 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* Tot. 7 pratiche x 7 min. = **49 min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **269,14 ore** Percentuale di uomo/anno: **17,3 %**
--- INFORMAZIONE	--- 740 (dato ipotetico) x 8 min. tempo medio per informazione = **5920 min.**		
--- TEMPO CAMBIO PRATICA	--- 10% di 9299 = **929,9 min**		
--- **TOTALE TEMPO FRONT OFFICE**	--- **16148,9 min. = 269,14 ore**		

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento i 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 3016 min. ovvero circa 50,26 ore annue) 3,2% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno 5 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 60 ore annue) 3,8% anno/uomo	Tempo totale Back office: 170,26 ore annue Percentuale di uomo/anno: 10,8%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 439,4 ore= 43,94 ore	43,94 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 483,34 ore = 77,33 ore	77,33 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per una anno di servizio: 560,67 ore. Percentuale uomo/anno: 36 %

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 377 -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 740 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - Ferie, Permessi, Malattia (16%)	188,5 (50% di 377) x 8 min. = 25,13 ore -- 740 x 8 min. = 98,66 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 12 ore annue -- 12,37 ore -- -- 19,8 ore	**Totale: 204 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 13,15%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento)	Erogazione del servizio presso l'urp secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	377 pratiche compilate in un anno 740 informazioni in un anno	483,34 ore	Percentuale uomo/anno: 31 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello dedicato presso l'URP con apertura di 12 ore settimanali (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 483,34 ore, cioè circa 12 ore e mezzo settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 3 ore al giorno per 4 giorni settimanali (ovvero 4 ore per 3 giorni)	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	377 pratiche compilate in un anno 740 informazioni in un anno	483,34 ore	Percentuale uomo/anno: 31 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratice tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	URP	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 188,5 interventi annui Attività informativa: 740 informazioni annue	204 ore	Percentuale uomo/anno: 13,15 %

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento). Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	8212,71 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 31% ---------- nessuno ---------- 532,14 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 8744,85	Dal punto di vista della economicità questa ipotesi risulta migliore di quella dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico molto più ampia (32 ore contro 12 ore)	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello dedicato/itinerante	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 12 ore settimanali (3 ore al giorno per 4 giorni settimanali, ovvero 4 ore per 3 giorni settimanali) (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	8212,71 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 31% ---------- nessuno ---------- 532,14 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 8744,85	Trattandosi di sportello dedicato, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini	Ipotesi che, rispetto a quello dello sportello polifunzionale, permette, a parità di costi, un'apertura dello sportello più ridotta (12 ore contro 32)

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	3483,77 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 13,15% ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 257,96 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 3741,73	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzuine delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 8744,85 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato/itinerante	Euro 8744,85 ---------- Euro 8744,85	Canone annuale: 5000 euro Prezzo per pratica: la convenzione tra acque e il Comune di Fucecchio prevede un prezzario che attribuisce un diverso valore per ogni tipologioa di pratica, a partire da un massimo di 9 euro per le attivazioni (per una media di euro 3,60 netti a pratica secondo i dati 2009 del Comune di Fucecchio).	Costo totale/numero di pratiche (377) = 23,19 euro (media 6,5 volte superiore rispetto a quella attuale del Comune di Fucecchio)	Canone pari al 20% del costo totale = 1748,97euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro1748,97 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale di circa 6,5 volte.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 3741,73	377 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (377) = 9,92 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 9 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche) oppure di un canone forfettario di circa 3700 euro l'anno.

Comune di Empoli

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Empoli

SERVIZIO	Il Comune di Empoli non offre alcun servizio per conto di Acque Spa

Analisi critica:

Acque Spa ha la propria sede legale ad Empoli in via Garigliano n. 1 ed un ufficio commerciale in Via Berni n. 7 (allacciamenti acquedotto, attivazione servizio, volture, variazioni, informazioni, etc ...), attualmente con il seguente orario di apertura Lunedì e Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00; Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

La società ha in progetto un ulteriore rafforzamento dello Punto Acque di Empoli con una estensione oraria di circa 50 ore settimanali (orario continuato 9- 18 dal lunedì al venerdì e 9-13 il sabato).

Per quanto sopra, la mancanza di uno sportello comunale direttamente erogante i servizi di Acque Spa non è da enumerare fra le criticità del Comune di Empoli essendo il Servizio garantito sul territorio direttamente dall’azienda.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il Comune di Empoli

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 607 * pratiche x 25 min. **= 15.175 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* 1050 x 7 = **7350 min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **750,7 ore** Percentuale di uomo/anno:* **48,12 %** **=(750,7x100/1560)**
INFORMAZIONE	2533 x 8 min. tempo medio per informazione = **20264 min.** *		
TEMPO CAMBIO PRATICA	10% di 22525 = **2252,5 min**		
TOTALE TEMPO FRONT OFFICE	**45041,5 min. = 750,7 ore**		

*** Il numero pratiche è calcolato in proiezione dell'esperienza di Fucecchio: (urp Fucecchio: operatore di Fucecchio= X: operatore di Empoli) 223:312=X:850**

*** Rapporto n° di famiglie calcolato: (9053 n° famiglie Fucecchio: 1204 pratiche Fucecchio = 19049 n° famiglie di Empoli:X)**

*** Calcolato nel seguente modo (750,7x100/1560ore annue dipendente)**

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento i 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 13.256 min. ovvero circa 221 ore annue) 14,2% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno * 14 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 168 ore annue) 10,8% anno/uomo	Tempo totale Back office: 449 ore annue Percentuale di uomo/anno: 28,8%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 1199,7 (750,7+449) ore= 119,9 ore	119,9 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 1319,6 ore = 211,1 ore	211,1 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per una anno di servizio: 1530,7 ore Percentuale uomo/anno: 98 %

*** calcolato in proiezione dell'esperienza di Fucecchio: (2702:5=7350:X)**

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 1657 (607+1050) -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 2533 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - FERIE, PERMESSI E MALATTIE (16%)	828,5 (50% di 1657) x 8 min. = 110,5 ore -- 2533 x 8 min. = 337,7 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 18 ore annue -- 50,2 ore -- -- 88,4 ore	**Totale: 691 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 44,29%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento)	Erogazione del servizio presso l'urp secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP o anagrafe	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	1657 pratiche compilate in un anno 2533 informazioni in un anno	1530,7 ore	Percentuale uomo/anno: 98 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello dedicato presso l'URP o sportello anagrafico con apertura di 29 ore settimanali	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 1530,7 ore, cioè circa 29 ore e mezzo settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 5 ore al giorno per 6 giorni settimanali (ovvero 6 ore per 5 gironi escluso il sabato)	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP o Anagrafe	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	1657 pratiche compilate in un anno 2533 informazioni in un anno	1530,7 ore	Percentuale uomo/anno: 98 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratice tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP (o lo sportello anagrafico) eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	URP o anagrafe	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 828,5 interventi annui Attività informativa: 2533 informazioni annue	691 ore	Percentuale uomo/anno: 44,29 %

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento). Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1340 euro ---------- TOTALE:	25.962,78 euro per la copertura dei costi di un dipendente al 98% ---------- nessuno ---------- 1313,2 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 27.275,98	Non vi sono sostanziali differenze in termini di economicità con l'ipotesi dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico presso a poco identica (32 ore contro 29 ore)	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code. Il Comune di Empoli ha già dovuto frazionare i servizi al cittadino in due sedi distaccate fra l'URP (in v. G. del Papa) e lo Sportello Anagrafico (piazza del Popolo) In quanto non era possibile concentrare il personale e l'utenza in un solo ambiente.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello dedicato/itinerante	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 29 ore settimanali (5 ore al giorno per 6 giorni settimanali, ovvero 6 ore per 5 giorni settimanali)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1340 euro ---------- TOTALE:	25.962,78 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 98 % ---------- nessuno ---------- 1313,2 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 27.275,98	Trattandosi di sportello dedicato, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini.	Lo svantaggio rispetto a allo sportello polifunzionale è molto ridotto: a parità di costi, lo sportello dedicato consente un'apertura di sole tre ore in meno la settimana (29 ore contro 32) rispetto allo Sportello Polifuzionale.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1340 euro ---------- TOTALE:	11.733,58 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 44,29 % ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 593,49 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 12.327,07	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP (o dello Sportello Anagrafico oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzione delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 27.275,98 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato	Euro 27.275,98 ---------- Euro 27.275,98	(Viene sviluppato in base agli accordi conclusi con il Comune di Fucecchio ma Acque Spa potrebbe non essere interessata a concludere una convenzione con Empoli dove ha un proprio punto Acque) Canone annuale: € 5000 Nel 2009 la somma complessiva netta di quanto incassato dal Comune di Fucecchio a titolo di rimborso per pratica ammonta ad 3,60 netti a pratica) Empoli: 3,60X1657=€ 5965 Il totale rimborso di Acque ipotizzabile per un anno di servizio è quindi di 10.965 euro netti.	Costo totale/numero di pratiche (1657) = 16,46 euro contro i 3,60 euro di media rimborsati nell'ipotesi guida Fucecchio	Canone pari al 20% del costo totale = 5455,2 euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro 5455,2 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale di circa 4 volte e mezzo.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 12.327,07	1657 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (1657) = 7,44 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 7 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche)

Comune di Fucecchio

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Fucecchio

SERVIZIO	Sportello PuntoPiù (*dedicato alle pratiche di acqua, luce e rifiuti*) Lo sportello dedicato si trova all'interno del servizio URP.
ORARIO DI APERTURA	Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato ore 9-13, mercoledì anche 15-19 (martedì e giovedì su appuntamento per pratiche complesse)

Analisi critica del servizio Acque fornito dal PuntoPiù

Lo sportello offre un servizio di informazione ed assistenza alla compilazione di tutte le pratiche di Acque. Grazie all'uso dei programmi informatici messi a disposizione dall'azienda è possibile nella quasi totalità dei casi concludere la pratica direttamente allo sportello comunale.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Fucecchio

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche svolte al Punto Più di Fucecchio: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 223 pratiche x 25 min. **= 5.575 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* 386 x 7 = **2.702 min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **312,3 ore** Percentuale di uomo/anno: **20 %**
--- INFORMAZIONE	--- 1204 x 8 min. tempo medio per informazione = **9.632 min.**		
--- TEMPO CAMBIO PRATICA	--- 10% di 8277 = **827,7 min**		
--- **TOTALE TEMPO FRONT OFFICE**	--- **18.736,7 min. = 312,3 ore**		

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento i 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 4.872 min. ovvero circa 81 ore annue) 5,2% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno 5 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 60 ore annue) 3,8% anno/uomo	Tempo totale Back office: 201 ore annue Percentuale di uomo/anno: 12,9%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 513,3 ore= 51,3 ore	51,3 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 564,6 ore = 90,3 ore	90,3 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per una anno di servizio: 654,9 ore Percentuale uomo/anno: 42 %

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 609 -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 1204 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - Ferie, permessi, malattia (16%)	304,5 (50% di 609) x 8 min. = 40,5 ore -- 1204 x 8 min. = 160,5 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 12 ore annue -- 24,9 ore -- -- 43,82 ore	**Totale: 317,72 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 20,36%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento)	Erogazione del servizio presso l'urp secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	609 pratiche compilate in un anno 1.204 informazioni in un anno	654,9 ore	Percentuale uomo/anno: 42 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello dedicato presso l'URP con apertura di 12 ore settimanali (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 654,9 ore, cioè circa 12 ore e mezzo settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 3 ore al giorno per 4 giorni settimanali (ovvero 4 ore per 3 giorni)	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	609 pratiche compilate in un anno 1.204 informazioni in un anno	654,9 ore	Percentuale uomo/anno: 42 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratice tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	URP	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 304,5 interventi annui Attività informativa: 1.204 informazioni annue	317,72 ore	Percentuale uomo/anno: 20,36 %

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento). Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	11.126,9 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 42% ---------- nessuno ---------- 532,14 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 11.659,04	Dal punto di vista della economicità questa ipotesi risulta migliore di quella dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico molto più ampia (32 ore contro 12 ore)	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello dedicato/itinerante	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 12 ore settimanali (3 ore al giorno per 4 giorni settimanali, ovvero 4 ore per 3 giorni settimanali) (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	11.126,9 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 42% ---------- nessuno ---------- 532,14 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 11.659,04	Trattandosi di sportello dedicato, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini	Ipotesi che, rispetto a quello dello sportello polifunzionale, permette, a parità di costi, un'apertura dello sportello più ridotta (12 ore contro 32)

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): la media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	5.393,9 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 20,36% ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 257,96 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 5.651,86	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzuine delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 11.659,04 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato/itinerante	Euro 11.659,04 ---------- Euro 11.659,04	Canone annuale: 5000 euro Prezzo per pratica: la convenzione tra acque e il Comune di Fucecchio prevede un prezzario che attribuisce un diverso valore per ogni tipologioa di pratica, a partire da un massimo di 9 euro per le attivazioni. Nel 2009 la somma complessiva netta di quanto incassato dal Comune di Fucecchio a titolo di rimborso per pratica ammonta ad euro 2.208, per una media di euro 3,60 netti a pratica) Il totale rimborsato da Acque per un anno di servizio è quindi di 7.208 euro netti.	Costo totale/numero di pratiche (609) = 19,14 euro (media superiore del 500% rispetto a quella attuale)	Canone pari al 20% del costo totale = 2331,8 euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro 2331,8 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale di circa 5 volte.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 5.651,86	609 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (609) = 9,28 euro	Acque, oltre a mettere a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata, eroga al Comune un canone pari al costo complessivo totale, cioè euro 5.651,86.	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di un canone pari a 5.651,86 euro

Comune di Gambassi Terme

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Gambassi Terme

Servizio	Orario di apertura
Call Center (gratuito solo da telefono fisso, altrimenti c'è un numero a pagamento)	dal lunedì al venerdì 9.30-17.30, sabato 9.30-12.30 Segnalazione guasti 24 ore su 24
Portale internet www.acque.net	24 ore su 24

Analisi critica del servizio Acque

Il call center permette di effettuare tutte le pratiche senza doversi spostare da casa ma risulta di difficile utilizzo da parte di fasce "deboli" della popolazione quali anziani e stranieri, anche perché in molti case richiede un successivo invio di documentazione cartacea. Anche il portale è uno strumento rivolto a un target di utenti che ha familiarità con il computer e la navigazione in internet.

Lo sportello Acque piu' vicino è a Castelfiorentino , e situato in una zona periferica della città non agevolmente raggiungibile da chi non ha mezzi propri.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Gambassi Terme

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

I dati sono stati forniti da Acque Spa e riportano per l'anno 2009 un totale di 70 pratiche svolte attraverso call center e 94 attraverso operatori di sportello. Non sono rilevate le richieste di informazioni, per le quali i dati sono ipotizzati utilizzando come base quelli forniti dal Punto Più del Comune di Fucecchio

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE ---------- INFORMAZIONE ---------- TEMPO CAMBIO PRATICA ---------- **TOTALE TEMPO FRONT OFFICE**	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 90 pratiche x 25 min. **= 2250 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* Tot. 4 pratiche x 7 min. = **28 min.** ---------- 300 (dato ipotetico) x 8 min. tempo medio per informazione = **2400 min.** ---------- 10% di 4678 = **467,8 min** ---------- **5145,8 min. = 85,76 ore**		Tempo annuo necessario per il front office: **85,76 ore** Percentuale di uomo/anno: **5,5 %**

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento i 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 752 min. ovvero circa 12,53 ore annue) 0,8% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno 5 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 60 ore annue) 3,8% anno/uomo	Tempo totale Back office: 132,53 ore annue Percentuale di uomo/anno: 8,50%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 218,3 ore= 21,83 ore	21,83 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 240,13 ore = 38,42 ore	38,42 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per una anno di servizio: 278,55 ore. Percentuale uomo/anno: 17.86 %

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 94 -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 300 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - FERIE, PERMESSI, MALATTIE (16%)	47 (50% di 94) x 8 min. = 6,27 ore -- 300 x 8 min. = 40 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 12 ore annue -- 9,42 ore -- -- 16,47 ore	**Totale: 120,28 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 7,71%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento) ---------- 2. Sportello dedicato/itinerante con apertura di circa 4,5 ore settimanali	Erogazione del servizio presso l'anagrafe secondo gli orari descritti ----------	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	anagrafe	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	94 pratiche compilate in un anno 300 informazioni in un anno	240,13 ore	Percentuale uomo/anno: 15,39 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratice tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	URP	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 47 interventi annui Attività informativa: 300 informazioni annue	120,28 ore	Percentuale uomo/anno: 7,71 %

c) costi di una postazione di lavoro

vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale 2.Sportello dedicato/itinerante	Apertura dello sportello come descritta nelle schede che precedono. Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	4077,21 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 15,39% ---------- nessuno ---------- 195,00 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 4272,21	Dal punto di vista della economicità questa ipotesi risulta migliore di quella dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico molto più ampia (32 ore contro 12 ore)	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1267 euro ---------- TOTALE:	2042,58 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 7,71% ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 97,69 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 2140,27	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzuine delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 8744,85 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato/itinerante	Euro 4272,21 ---------- Euro 4272,21		Costo totale/numero di pratiche (94) = 45,44 euro	Canone pari al 20% del costo totale = 854,44euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro854,44 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 2140,27	94 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (94) = 22.76 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 23 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche) oppure di un canone forfettario di circa 2140 euro l'anno.

Comune di Montaione

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Montaione

SERVIZIO	mediante Numero Verde Sportello di Acque Spa presso le sedi di Empoli o Castelfiorentino
ORARIO DI APERTURA	Call Center: Attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 18; il Sabato dalle 9 alle 13 Castelfiorentino: Martedì e Giovedì ore 8,30 –12,00 e 14,00 –16,00 Empoli:Lunedì e Mercoledì ore 8,30 –12,00 e 14,00 –16,00 Venerdì ore 8,30 –12,00

Analisi critica del servizio Acque fornito da Acque spa

I cittadini, per avere il servizio, devono recarsi in comuni vicini presso gli sportelli di Acque Spa oppure rivolgersi al call center (che ha tempi di attesa lunghi ed è di difficile accesso soprattutto per anziani e stranieri). Inoltre Acque spa ha in previsione l'ampliamento della fascia di orario di apertura dello sportello di Empoli e la chiusura degli sportelli periferici.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Montaione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE --- INFORMAZIONE --- TEMPO CAMBIO PRATICA --- **TOTALE TEMPO FRONT OFFICE**	***a)*** *Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. **121** pratiche x 25 min. **= 3025 min.** ***b)*** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* Tot pratiche **78** x 7 = **546 min.** --- **c)** 320 x 8 min. tempo medio per informazione = **2560 min.** --- **d)** 10% di 4418 = **441.8 min** --- **6573 min. = 109.55 ore**		Tempo annuo necessario per il front office (a + b + c + d): **109.55 ore** % uomo/anno (= T' annuo / 1560) **7.03**

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento annuo Coordinamento con Acque annuo	**a**) Per T' archiviazione pratica si prende a base un T' medio di 8 min. Tempo Totale = (n Pratiche 2009 x 8') = (200 x 8) = 1600 minuti ovvero circa = **27** ore annue **b)** Si ipotizzano **60 ore** annue divise in 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione = **c)** si stimano in **1** ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = **12 ore** annue)	**T 2** = **Tempo totale Back** office (a+b+c) = **100 ore** annue
Pausa fisiologica 10 %	**d)** (10% delle ore totali del front office e back office = (**109.55** + 100) * 10%	= **20.95** Ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	**e)** 16% di 209.55 =	33.44 Ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	il totale SERVIZIO è dato dalla somma del **T1** tempo di front office + **T2** back office + **d)** pausa fisiologica + **e)** assenteismo medio (109.55 + 100+ 20.95+ 33.44) =263.94	Tempo stimato x anno di servizio : 263.94 Percentuale uomo/anno: **16.9%**

IPOTESI "TOTEM"

ATTIVITA' PREVISTA NELL' IPOTESI "TOTEM"	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno **200** -50 % degli utenti chiederà supporto all'URP nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche si suppone siano 50% delle pratiche almeno per il 1^anno di uso del totem -Il tempo medio dell'attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) -	a) Tempo = (200 /2) x 8 min. = 800 ' = 13.34 ore -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - b) Tempo (200/2) x 8 min. = 800' = 13.34 ore - - - - - - - - - - - - - - - - - - - c) Tempo **12** ore di aggiornamento **24** ore di formazione annue = - - - - - - - - - - - - - - - - - - - d) 12 ore annue = -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - e) 10 % di (a+b+c+d) = 61.34 = 6.1 -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - -- f) Varie evenienze (16%) 10.8 ore '	**(a +b +c + d + e +) =** **Totale ore annue** **= 91.58** **Percentuale uomo/anno:** **% 5.9**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE 1	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
Sportello polifunzionale con apertura di 21 ore settimanali (18 ore la settimana senza appuntamento + 3 ore su appuntamento)	Erogazione del servizio presso URP secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	200 pratiche compilate in un anno 320 info/ anno	263.94	Percentuale uomo/anno: **16.9 %**

IPOTESI DI SOLUZIONE 2	**Breve descrizione dell'ipotesi**	**Flussi di attività**	**Responsabilità organizzativa**	**Tecnologie**	**Competenze**	**Volumi di attività**	**Tempi di servizio**	**Fabbisogno di personale**
Sportello ITINERANTE (realizzato in compartecipazione tra più Comuni o **Sportello DEDICATO** presso l'URP con apertura di **5 ore settimanali** 9-13	l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 4 ore settimanali . il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 5 x 52 settimane 260 ore	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per mail all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie conoscenza : -delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - manuale gestione per l'uso dei software	200 pratiche compilate in un anno 320 informazioni in un anno	(5 ore circa x 52 settimane) = **263,94 Ore**	Percentuale uomo/anno: **16.9 %**

IPOTESI DI SOLUZIONE n.3	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
TOTEM / l'URP Servizio pratiche tramite con totem e servizio informativo con URP	tramite il **TOTEM** di Acque S.p.A., il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e eventualmente viene aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. In orario di apertura ufficio (10-13) l'**URP** eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, con l'aiuto della videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem o delle specifiche pratiche da effettuare. *Viene prevista l'attività informativa (su lettura bollette* ecc..)	URP	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: **100** interventi annui Attività informativa **320** informazioni annue (20% n famiglie residenti) x 8'	91.58	Percentuale uomo/anno: **5.09 %**

c) costi di una postazione di lavoro

vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale **Costo 16.9%**	Erogazione del servizio presso l'URP con apertura di 21 ore settimanali (18 ore la settimana senza appuntamento + 3 ore su appuntamento). Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : **26.492,62** euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): la media di queste spese per dipendente è di circa **1267** euro ---------- TOTALE: **27.759,62**	**5.033.48** euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al **19 %** ---------- nessuno ---------- 229.14 euro annui (19% spesa cancelleria x dipendente) ---------- **Euro 5.262.62**	Dal punto di vista della dell'utenza permette la fruizione all'interno del comune del servizio negli stessi orari settimanali di apertura degli altri uffici (21 ore) Si rileva che tramite internet I cittadini possono gia da ora fare variazioni direttamente dalla propria abitazione	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code L'incidenza della formazione del personale (26 ore) è pari a quella del front office (26 ore)

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. **Sportello dedicato/itinerante**	Erogazione del servizio presso l'URP con apertura di 1 gg la settimana per 4 ore (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): la media di queste spese per dipendente è di circa 1206 euro ---------- TOTALE:	5.262.62 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 19% ---------- nessuno ---------- 72.36 euro annui (19% spesa media cancelleria x dipendente) ---------- **Euro 5.262.62**	Trattandosi di sportello dedicato, permette minori tempi di attesa per i cittadini Si rileva che tramite internet I cittadini possono operare variazioni direttamente dalla propria abitazione	Ipotesi permette un'apertura dello sportello più ridotta rispetto a quello dello sportello polifunzionale (5 ore contro 21 di apertura uffici comunali) ma con personale altamente specializzato in grado di gestire velocemente i processi

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. **TOTEM + attività informativa**	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM con il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line da un operatore di Acque S.p.A. tramite videochiamata L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1206 euro ---------- TOTALE:	1589.5 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al **6 %** ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 72.36 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- **Euro 1.661.86**	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, garantito, oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque , da un supporto dell'URP, si prospetta come meglio rispondente alle esigenze dell'utenza	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza della videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. L'inefficienza di questo determinerebbe conseguenze in termini di carico di lavoro per il comune e insoddisfazione dei cittadini

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A.	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio Costo pratica = Costo totale / numero di pratiche	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo del servizio + -Costo pratiche
1 Sportello polifunzionale/dedicato	**Euro 5.262.62**		COSTO PRATICA = euro 26.32	Canone pari al 20% del costo totale = 1052.4 euro euro **1052.4**	
3 TOTEM +URP	**Euro 1.661.86**		Costo pratica 8.31	Euro 332.38	

Comune di Montelupo F.no

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Montelupo Fiorentino

SERVIZIO	Il Comune di Montelupo Fiorentino non offre alcun servizio per conto di Acque Spa

Analisi critica:

Acque Spa ha la propria sede legale ad Empoli in via Garigliano n. 1 ed un ufficio commerciale in Via Berni n. 7 (allacciamenti acquedotto, attivazione servizio, volture, variazioni, informazioni, etc ...), attualmente con il seguente orario di apertura Lunedì e Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00; Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

La società ha in progetto un ulteriore rafforzamento dello Punto Acque di Empoli con una estensione oraria di circa 50 ore settimanali (orario continuato 9- 18 dal lunedì al venerdì e 9-13 il sabato).

Per quanto sopra, visto il servizio garantito sul territorio di Empoli e la relativa vicinanza a Montelupo Fiorentino, la mancanza di uno sportello comunale direttamente erogante i servizi di Acque Spa non è da enumerare fra le criticità del nostro Comune.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Montelupo Fiorentino

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 170 * pratiche x 25 min. **= 4.250 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* 294** x 7 = **2.058 min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **212,2 ore** Percentuale di uomo/anno: **13,6 %** **=(212,2x100/1560)**
INFORMAZIONE	724 x 8 min. tempo medio per informazione = **5.792 min.** ***		
TEMPO CAMBIO PRATICA	10% di 6.308 = **630,8 min**		
TOTALE TEMPO FRONT OFFICE	**12.730,8 min. = 212,2 ore**		

*** Il numero pratiche è calcolato in proiezione dell'esperienza di Fucecchio: (urp Fucecchio: operatore di Fucecchio= X: operatore di Montelupo Fiorentino) 223:312=X:238**
**** n° pratiche calcolato: (223 n° pratiche Fucecchio: 386 n° pratiche variazione Fucecchio = 170 n° pratiche di Montelupo:X)**
***** Rapporto n° di famiglie calcolato: (9053 n° famiglie Fucecchio: 1204 pratiche Fucecchio = 5446 n° famiglie di Montelupo:X)**

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento gli 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 3.712 min. ovvero circa 62 ore annue) 4 % uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno 5 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 60 ore annue) 3,8% anno/uomo	Tempo totale Back office: 182 ore annue Percentuale di uomo/anno: 11,7%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 394,2 (212,2+182) ore= 39,4 ore	39,4 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 433,6 ore = 69,4 ore	69,4 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per un anno di servizio: 503 ore Percentuale uomo/anno: 32,2 %

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 464 (170+294) -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 724 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - Ferie, Permessi, malattia (16%)	232 (50% di 464) x 8 min. = 30,9 ore -- 724 x 8 min. = 96,5 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 12 ore annue -- 17,5 ore -- -- 30,9 ore	**Totale: 223,8 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 14,34%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 63 ore settimanali (rispecchiando l'orario di apertura dell'Ufficio Unico: dal Lun al Giov 7.30 – 19.15, Ven 7.30 – 13.00 e 14.30 – 19.15, Sab 7.30 – 13.15)	Erogazione del servizio presso l'Ufficio Unico secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	Ufficio Unico	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	464 pratiche compilate in un anno 724 informazioni in un anno	503 ore	Percentuale uomo/anno: 32,2%

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello dedicato presso l'Ufficio Unico con apertura di 10 ore settimanali	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 503 ore, cioè circa 10 ore settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 5 ore al giorno 2 volte la settimana	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP o Anagrafe	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	464 pratiche compilate in un anno 724 informazioni in un anno	503 ore	Percentuale uomo/anno: 32,2 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratiche tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'Ufficio Unico	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'Ufficio Unico eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	Ufficio Unico	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 323 interventi annui Attività informativa: 724 informazioni annue	223,8 ore	Percentuale uomo/anno: 14,34 %

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale 63 ore settimanali (rispecchiando l'orario di apertura dell'Ufficio Unico: dal Lun al Giov 7.30 – 19.15, Ven 7.30 – 13.00 e 14.30 – 19.15, Sab 7.30 – 13.15)	Erogazione del servizio presso l'Ufficio Unico con apertura di 63 ore settimanali. Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 29.551,75 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce, acqua, telefono, gas manutenzione macchine per ufficio, toner, macchine per ufficio ecc.): al media di queste spese per dipendente è di circa 1357 euro ---------- TOTALE:	9.515,66 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 32,2% ---------- nessuno ---------- 436,9 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 9.952,56	Non vi sono sostanziali differenze in termini di economicità con l'ipotesi dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico molto più ampia	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code. Il Comune di Empoli ha già dovuto frazionare i servizi al cittadino in due sedi distaccate fra l'URP (in v. G. del Papa) e lo Sportello Anagrafico (piazza del Popolo) In quanto non era possibile concentrare il personale e l'utenza in un solo ambiente. Inoltre vista l'ampiezza dell'orario tutto il personale dovrà essere in grado di gestire lo sportello Acque.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello dedicato (vista la vicinanza con il Comune di Empoli non si ritiene utile l'attivazione di uno sportello itinerante tra i vari comuni, che andrebbe a migliorare il servizio per i cittadini di Montelupo solo quando effettivamente a Montelupo)	Erogazione del servizio presso l'Ufficio Unico con apertura di 10 ore settimanali (5 ore al giorno per 2 giorni settimanali)	-Costo standard del personale (es. c1) : 29.551,75 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce, acqua, telefono, gas manutenzione macchine per ufficio, toner, macchine per ufficio ecc.): al media di queste spese per dipendente è di circa 1357 euro ---------- TOTALE:	9.515,66 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 32,2% ---------- nessuno ---------- 436,9 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 9.952,56	Trattandosi di sportello dedicato, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini, sia per coloro che si rivolgono allo sportello per Acque che per gli altri. Per l'Ufficio, permette di concentrare le richieste di supporto per Acque in orari e giorni stabiliti, permettendo la formazione prevalente di una o due persone che si specializzano in questo servizio.	Lo svantaggio rispetto allo sportello polifunzionale è, per i cittadini, nella ristrettezza dell'orario.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'Ufficio Unico eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 29.551,75 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce, acqua, telefono, gas manutenzione macchine per ufficio, toner, macchine per ufficio ecc.): al media di queste spese per dipendente è di circa 1357 euro ---------- TOTALE:	4.237,58 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 14,34 % ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 194,59 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 4.432,17	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'Ufficio Unico oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzione delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 9.952,56 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato	Euro 9.952,56 ---------- Euro 9.952,56	Canone annuale: € 5000 Nel 2009 la somma complessiva netta di quanto incassato dal Comune di Fucecchio a titolo di rimborso per pratica ammonta ad 3,60 netti a pratica Montelupo: 3,60X464=€ 1.670,4 Il totale rimborso di Acque ipotizzabile per un anno di servizio è quindi di 6.670 euro netti.	Costo totale/numero di pratiche (464) = 21,44 euro contro i 3,60 euro di media rimborsati attualmente a Fucecchio (circa il 595% in più)	Canone pari al 20% del costo totale = 1990,5 euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro 1990,5 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale di circa 4 volte e mezzo.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 4.432,17	464 pratiche	Costo totale/numero di pratiche = 9,55 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 9 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche)

Comune di Montespertoli

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di Montespertoli

SERVIZIO	Sportello di Acque Spa presso le sedi di Empoli o Castelfiorentino Oppure mediante Numero Verde
ORARIO DI APERTURA	Empoli:Lunedì e Mercoledì ore 8,30 –12,00 e 14,00 –16,00 Venerdì ore 8,30 –12,00 Castelfiorentino: Martedì e Giovedì ore 8,30 –12,00 e 14,00 –16,00 Call Center: Attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 18; il Sabato dalle 9 alle 13

Analisi critica del servizio Acque fornito da Acque spa

Attualmente l'Ente non svolge alcun servizio al cittadino dedicato alle pratiche di Acque. La criticità è che i cittadini, per avere il servizio, devono recarsi presso gli sportelli di Acque Spa situati fuori da Montespertoli, oppure possono rivolgersi al call center (con il relativi problemi soprattutto per anziani e stranieri). Inoltre Acque spa ha in previsione l'ampliamento della fascia di orario di apertura dello sportello di Empoli ma la chiusura degli sportelli più piccoli.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il comune di Montespertoli

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche svolte a Fucecchio: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 169 pratiche x 25 min. **= 4.225 min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* 283 x 7 = **1.981 min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **209,5 ore** Percentuale di uomo/anno: **13,4 %**
----------	----------		
INFORMAZIONE	718 x 8 min. tempo medio per informazione = **5.744 min.**		
----------	----------		
TEMPO CAMBIO PRATICA	10% di 6.206 = **620,6 min**		
----------	----------		
TOTALE TEMPO FRONT OFFICE	**12.570.6 min. = 209,5 ore**		

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento i 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 3.616 min. ovvero circa 60 ore annue) 3,8% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno 5 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 60 ore annue) 3,8% anno/uomo	Tempo totale Back office: 180 ore annue Percentuale di uomo/anno: 12,9%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 389,5 ore= 38,9 ore	38,9 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 428,4 ore = 68,5 ore	68,5 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per una anno di servizio: 496,9 ore Percentuale uomo/anno: 32 %

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 452 -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 718 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - Ferie, permessi, malattia (16%)	226 (50% di 452) x 8 min. = 30,1 ore -- 718 x 8 min. = 95,7 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 12 ore annue -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - 17,38 ore -- -- 30,58 ore	**Totale: 221,76 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 14,21%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento)	Erogazione del servizio presso l'urp secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	452 pratiche compilate in un anno 718 informazioni in un anno	496,9 ore	Percentuale uomo/anno: 32 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello dedicato presso l'URP con apertura di 9/10 ore settimanali (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 496,9 ore, cioè circa 9 ore e mezzo settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 3 ore al giorno per 3 giorni settimanali (ovvero 2,5 ore per 4 giorni)	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	452 pratiche compilate in un anno 718 informazioni in un anno	496,9 ore	Percentuale uomo/anno: 32 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratice tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	URP	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 226 interventi annui Attività informativa: 718 informazioni annue	221,76 ore	Percentuale uomo/anno: 14,21 %

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento). Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): la media di queste spese per dipendente è di circa 1206 euro ---------- TOTALE:	8.477,64 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 32% ---------- nessuno ---------- 385,92 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 8.863,56	Dal punto di vista della economicità questa ipotesi risulta migliore di quella dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico molto più ampia (32 ore contro 9/10 ore)	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello dedicato/itinerante	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 9/10 ore settimanali (per circa 3 ore al giorno per 3 giorni settimanali,ovvero 2,5 ore per 4 giorni) (ipotesi compatibile con l'idea dello Sportello ITINERANTE realizzato in compartecipazione tra più Comuni)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1206 euro ---------- TOTALE:	8.477,64 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 32% ---------- nessuno ---------- 385,92 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 8.863,56	Trattandosi di sportello dedicato, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini	Ipotesi che, rispetto a quello dello sportello polifunzionale, permette, a parità di costi, un'apertura dello sportello più ridotta (9/10 ore contro 32)

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1206 euro ---------- TOTALE:	3.764,6 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 14,21% ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 171,37 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 3.935,97	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzione delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 8.883,08 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato/itinerante	Euro 8.863,56 ---------- Euro 8.863,56	Canone annuale: 5000 euro Prezzo per pratica: attualmente la convenzione tra acque e il Comune di Fucecchio prevede un prezzario che attribuisce un diverso valore per ogni tipologia di pratica, a partire da un massimo di 9 euro per le attivazioni. Nel 2009 la somma complessiva netta di quanto incassato dal Comune di Fucecchio a titolo di rimborso per pratica ammonta ad euro 2.208, per una media di euro 3,60 netti a pratica) Il totale rimborsato da Acque per un anno di servizio è quindi di 7.208 euro netti.	Costo totale/numero di pratiche (452) = 19,61 euro (media superiore del 500% rispetto a quella attuale)	Canone pari al 20% del costo totale = 1.772,7 euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro 1.772,7 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale di circa 5 volte.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 3.935,97	452 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (452) = 8,71 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 9 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche)

Comune di Vinci

1. Rappresentazione dello stato attuale del servizio Acque Spa nel Comune di VINCI

SERVIZIO	Il Comune di Vinci non offre alcun servizio per conto di Acque Spa

Analisi critica:

Acque Spa ha la propria sede legale ad Empoli in via Garigliano n. 1 ed un ufficio commerciale in Via Berni n. 7 (allacciamenti acquedotto, attivazione servizio, volture, variazioni, informazioni, etc ...), con il seguente orario di apertura Lunedì e Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00; Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

La società aprira' a breve una sede del Punto Acque ad Empoli con orario continuato 9- 18 dal lunedì al venerdì e 9-13 il sabato).

La mancanza di uno sportello comunale direttamente erogante i servizi di Acque Spa non è da annotare fra le criticità del Comune di VINCI per gli uffici della sede distaccata Spicchio-Sovigliana per la vicinanza al Servizio garantito sul territorio direttamente dall'azienda nel Comune di Empoli.La criticità è per i cittadini della sede principale degli Uffici di Vinci essendo più distanti ai Servizi di Acque Spa erogati nel Comune di Empoli.

Valutazione “costi/benefici” delle ipotesi organizzative prospettate dal gruppo per il Comune di Vinci

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche ipotizzabili: monte ore uomo su base anno

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

a) Analisi dei tempi di lavoro necessari sulla base del numero di pratiche svolte a Fucecchio: monte ore uomo su base anno

SPORTELLO CHE EROGA "SERVIZIO COMPLETO"

FRONT OFFICE	**Calcolo tempo/anno**		**TOTALE (in ore/anno ed in % uomo/anno)**
COMPILAZIONE PRATICHE	*Allaccio, Attivazione, Cessazione, Riattivazione, Subentri, Volture* Tot. 159* pratiche x 25 min. **= 3975min.** *Variazione residente, modifica recapito, ecc.* 18 x 7 = 126 **min.**		Tempo annuo necessario per il front office: **132,12ore** Percentuale di uomo/anno:* 8**,45 %** **=(750,7x100/1560)**
----------	----------		
INFORMAZIONE	424x 8 min. tempo medio per informazione = **3392 min.** *		
----------	----------		
TEMPO CAMBIO PRATICA	10% di 4.101 = 410,10 **min**		
----------	----------		
TOTALE TEMPO FRONT OFFICE	**7.903,10 min. = 132,12 ore**		

BACK OFFICE Completamenti /Archiviazioni Formazione / aggiornamento Coordinamento con Acque	(si prende a riferimento i 8 min. in media a pratica. Se prendiamo a riferimento i dati delle pratiche svolte nel 2009 il tempo impiegato risulta di 1416 min. ovvero circa 24 ore annue) 1,54% uomo/anno (si ipotizzano 24 ore di aggiornamento e 36 ore di formazione annue = 60 ore) 3,8% uomo/anno (si stimano almeno * 7 ore al mese per richieste chiarimento all'azienda (tramite e-mail, telefono, ecc) e rendicontazioni = 80 ore annue) 5,58% anno/uomo	Tempo totale Back office: 207 ore annue Percentuale di uomo/anno:13,27%
Pausa fisiologica (10% delle ore totali necessarie per front office e back office)	10% di 339,12 (132,12+207) ore= 33,92 ore	33,92 ore
Ferie, permessi, malattie (16%)	16% di 373,04 ore =59,69 ore	59,69 ore
TOTALE SERVIZIO "SPORTELLO ACQUE"	Si calcola il totale tempo di front office, back office, pausa fisiologica e assenteismo medio	Tempo stimato per una anno di servizio: 432,73 ore Percentuale uomo/anno: 27,74 %

*** calcolato in proiezione dell'esperienza di Fucecchio: (2702:5=7350:X)**

IPOTESI “TOTEM”

ATTIVITA’ PREVISTA NELL’ IPOTESI “TOTEM”	**CALCOLO TEMPO/ANNO** Si assume che: -le pratiche effettuate tramite il totem saranno 177 (159+18) -Il 50% degli utenti chiederà supporto all’urp nel corso delle pratiche -Le informazioni erogate in un anno al di fuori del supporto pratiche sono 424 -Il tempo medio dell’attività di supporto e di informazione è di 8 minuti	TOTALE TEMPO/ANNO PERCENTUALE UOMO/ANNO
SUPPORTO PRATICA - INFORMAZIONE - FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO - COORDINAMENTO CON ACQUE - PAUSA FISIOLOGICA (10%) - Ferie, permessi, malattia (16%)	88,50 (50% di 177) x 8 min. = 12,20 ore -- 424 x 8 min. = 56,54 ore -- si ipotizzano 12 ore di aggiornamento e 24 ore di formazione annue = 36 ore -- 18 ore annue -- 50,2 ore -- -- 88,4 ore	**Totale: 297,34 ore annue** **Percentuale uomo/anno: 19,07%**

b) Alternative di soluzione e analisi di fattibilità

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
1.Sportello polifunzionale con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento)	Erogazione del servizio presso l'urp secondo gli orari descritti	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP o anagrafe	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	177 pratiche compilate in un anno 424 informazioni in un anno	432,73 ore	Percentuale uomo/anno: 27,74 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
2. Sportello dedicato presso l'URP o sportello anagrafico con apertura di 7 ore settimanali	Considerato che il tempo di servizio calcolato come necessario è pari a 432,73 ore, cioè circa 7 ore e mezzo settimanali, l'ipotesi prevede l'apertura di uno sportello dedicato per circa 1e mezzo ore al giorno per 5 giorni settimanali (ovvero1 e mezzo ore per 5 giorni escluso il sabato)	Il servizio prevede: 1) la richiesta di tutte le tipologie di pratiche commerciali 2) l'inserimento dei dati nell'apposita procedura informatica di Acque (due diversi programmi a seconda della tipologia di pratica) 3) la stampa del contratto/pratica 4) La gestione della pratica (ad es. invio per fax all'azienda) e archiviazione	URP o Anagrafe	Software SIUTEX ed ETICA forniti da Acque	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali (documenti necessari, ecc.) - conoscenza manuale gestione per l'uso dei software	177 pratiche compilate in un anno 424 informazioni in un anno	432,73 ore	Percentuale uomo/anno: 27,74 %

IPOTESI DI SOLUZIONE	Breve descrizione dell'ipotesi	Flussi di attività	Responsabilità organizzativa	Tecnologie	Competenze	Volumi di attività	Tempi di servizio	Fabbisogno di personale
3. Servizio pratice tramite TOTEM e servizio informativo tramite l'URP	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP (o lo sportello anagrafico) eroga attività informativa.	Il cittadino gestisce in autonomia le pratiche, anche con l'aiuto della possibile videochiamata con l'operatore di Acque. Tuttavia è ipotizzabile la frequente richiesta di intervento di operatori comunali per la spiegazione del funzionamento del totem ovvero delle specifiche pratiche da effettuare. Viene confermata l'attività informativa (su lettura bollette ecc..) già oggi erogata.	URP o anagrafe	Totem	Competenze necessarie: - conoscenza delle pratiche commerciali -Conoscenza dell'uso del TOTEM	Attività di supporto all'uso del totem: 88,50 interventi annui Attività informativa: 424 informazioni annue	297,34 ore	Percentuale uomo/anno: 19,07 %

c) costi di una postazione di lavoro vantaggi svantaggi delle alternative di soluzione

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
1.Sportello polifunzionale	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 32 ore settimanali (20 ore la settimana con ricevimento senza appuntamento + 12 ore su appuntamento). Il servizio comprende: - Informazioni e chiarimenti su bolletta e contratto; - assistenza per le pratiche di allacciamento, attivazione, voltura, subentro e disdetta, variazione recapito fattura, variazione residenza, ecc.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1340 euro ---------- TOTALE:	7.349,06 euro per la copertura dei costi di un dipendente al 27,74% ---------- nessuno ---------- 1313,2 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 8.662,26	Non vi sono sostanziali differenze in termini di economicità con l'ipotesi dello sportello dedicato in quanto permette, sostenendo i medesimi costi, un'apertura dello sportello al pubblico presso a poco identica (32 ore contro 29 ore)	Trattandosi di uno sportello polifunzionale aumentano i rischi di formazione di code. Il Comune di Empoli ha già dovuto frazionare i servizi al cittadino in due sedi distaccate fra l'URP (in v. G. del Papa) e lo Sportello Anagrafico (piazza del Popolo) In quanto non era possibile concentrare il personale e l'utenza in un solo ambiente.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
2. Sportello dedicato/itinerante	Erogazione del servizio presso l'urp con apertura di 7 e mezzo ore settimanali (1 e mezzo ore al giorno per 5 giorni settimanali, ovvero 1 e mezzo ore per 5 giorni settimanali)	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: software Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1340 euro ---------- TOTALE:	7.349,06 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 27,74 % ---------- nessuno ---------- 1313,2 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 8.662,26	Trattandosi di sportello dedicato, permette probabilmente minori tempi di attesa per i cittadini.	Lo svantaggio rispetto a allo sportello polifunzionale è molto ridotto: a parità di costi, lo sportello dedicato consente un'apertura di sole tre ore in meno la settimana (29 ore contro 32) rispetto allo Sportello Polifuzionale.

Ipotesi di costi	Breve descrizione dell'ipotesi	Costo di una postazione di lavoro	Ipotesi di costo complessivo	Vantaggi ed opportunità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ….	Svantaggi e criticità per il processo di lavoro, l'organizzazione, il livello di servizio agli utenti ……
3. TOTEM + attività informativa	Messa a disposizione, da parte di Acque S.p.A., di un TOTEM tramite il quale il cittadino gestisce in autonomia le pratiche con Acque e viene eventualmente aiutato on-line, tramite videochiamata, da un operatore di Acque S.p.A. L'URP eroga attività informativa.	-Costo standard del personale (es. c1) : 26.492,62 euro ---------- - Costo della tecnologia: TOTEM Acque ---------- -Spese generali (carta, cancelleria, luce , acqua, telefono): al media di queste spese per dipendente è di circa 1340 euro ---------- TOTALE:	5.052,15 euro per la copertura dei costi di un dipendente part time al 19,07 % ---------- A carico di Acque S.p.A. ---------- 593,49 euro annui (somma calcolata sulla base del rapporto medio che esiste tra totale delle spese generali del Comune e il numero di dipendenti) ---------- Euro 5.654,64	Il servizio agli utenti tramite TOTEM, se garantito da un supporto dell'URP (o dello Sportello Anagrafico oltre che dalla chiamata on-line allo sportello Acque, si prospetta come efficiente per il cittadino (per l'apertura ampia che garantisce) ed economico per l'amministrazione.	Il punto critico risiede nella garanzia di efficienza del supporto erogato al cittadino tramite videochiamata da parte degli operatori di Acque S.p.A. Se questo supporto non dovesse essere idoneo a rendere pressoché autonomi i cittadini nell'esecuzione delle pratiche presso il totem, le conseguenze in termini di carico di lavoro e di insoddisfazione dei cittadini ricadrebbero sul Comune.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Canone e prezzo per pratica offerti da Acque S.p.A. (dati relativi alla Convenzione tra Acque e Fucecchio)	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo calcolato per ipotesi in una somma pari al 20% del costo totale ipotizzato (Euro 8.662,26 x 20%)	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
1 Sportello polifunzionale ---------- 2 Sportello dedicato	Euro 8.662,26 ---------- Euro 8.662,26	(Viene sviluppato in base agli accordi conclusi con il Comune di Fucecchio ma Acque Spa potrebbe non essere interessata a concludere una convenzione con Empoli dove ha un proprio punto Acque) Canone annuale: € 5000 Nel 2009 la somma complessiva netta di quanto incassato dal Comune di Fucecchio a titolo di rimborso per pratica ammonta ad 3,60 netti a pratica) Empoli: 3,60X177=€ 637,20 Il totale rimborso di Acque ipotizzabile per un anno di servizio è quindi di 5.637,20 euro netti.	Costo totale/numero di pratiche (177) = 48,94 euro contro i 3,60 euro di media rimborsati nell'ipotesi guida Fucecchio	Canone pari al 20% del costo totale = 1.732,46 euro	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -un canone annuale pari al 20% del costo complessivo ipotizzato del servizio, cioè di euro 1732,46 -Un prezzario aumentato rispetto a quello attuale di circa 4 volte e mezzo.

Alternativa di soluzione	A Costo complessivo della soluzione	B Numero pratiche nell'anno	C Dimensionamento di un prezzo per pratica medio nell'ottica della copertura economica del servizio	D Dimensionamento di un canone annuo	E Prezzo da proporre ad Acque S.p.A. per una copertura economica totale del servizio
3. TOTEM + Attività informativa	Euro 5.645,64	177 pratiche	Costo totale/numero di pratiche (177) = 31,90 euro	Acque, anziché corrispondere un canone annuo, mette a disposizione il Totem e il servizio di videochiamata	La proposta, a copertura del servizio, potrebbe prevedere: -Messa a disposizione gratuita presso il Comune del Totem comprensivo del servizio di videochiamata; -La corresponsione al Comune di circa 31 euro per pratica (che può considerarsi la media di un prezzario da definire in base alle diverse tipologie di pratiche)