SCALETTA PER LA PROGETTAZIONE DI UN NUOVO SERVIZO

PASSO 1: CONFIGURAZIONE DEL NUOVO IL SERVIZIO

a) COMPARARE LE DIVERSE ALTERNATIVE DI "SERVIZIO" RICHIESTE DAI SOGGETTI TERZI (Asl, Acque. Etc:)

a) semplice informazione e assistenza all'utenza

b) sviluppo di una parte del processo e completamento presso il soggetto

c) "full service"

In prospettiva quali strategie e politiche di servizio il Soggetto intende realizzare?

- Decentrare tutto sul Comune
- Sviluppare propri centri che si affiancano a quelli del Comune
- Altro

b) CONFIGURARE LE ALTERNATIVE DI STRUTTURAZIONE DEL PROCESSO DI LAVORAZIONE ATTUALMENTE PREVISTO PRESSO I SOGGETTI TERZI

- Segmentazione della clientela : Occorre trattare diversamente la clientela in base ad una segmentazione proposta da l soggetto (ad esempio sanità) ?
- Configurazione dei dati informativi : Esiste una modulistica specifica o format da lavorare manualmente o con supporto di sistemi tecnologici?
- Tecnologie di produzione: Esistono già dei supporti alla lavorazione : base informativa, metodologie di lavoro, collegamento con il back-office del Soggetto?
- Competenze : quali competenze/conoscenze sono necessarie agli operatori per far le lavorazioni previste? É prevista un'assistenza ed un aggiornamento dei supporti ?
-

VALUTARE LE POSSIBILITÀ REALI DI INTEGRAZIONE O MENO DELLE MODALITÀ DI LAVORAZIONE PREVISTE CON QUELLE GIÀ IN USO PRESSO LO SPORTELLO COMUNALE

EVIDENZIARE LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ DI INTEGRAZIONE : TECNOLOGICHE, ORGANIZZATIVE, DI RISORSE UMANE

c) DIMENSIONARE LO SFORZO IN GIORNI UOMO

- Stimare il numero di potenziali clienti allo sportello

a) Sulla base di previsioni del Soggetto

b) Sulla base dei dati annuali sulle residenze

- Ipotizzare <u>l'impegno orario per ogni lavorazione</u>
  - **Attività di Front office**
    - a) nel caso di sola informazione assistenza 10-15 minuti
    - b) nel caso di lavorazione della sola prima fase (30-40 minuti eventualmente spalmati in due incontri uno di prenotazione, uno di svolgimento)
    - c) nel caso di lavorazione di tutte le fasi (30-40 per la prima fase , 10-15 per la seconda)
  - **Attività di Back office**
    - Stima di eventuale attività in back office per ogni tipo di lavorazione: archiviazione, completamento della lavorazione, recupero di informazioni già
  - **Attività di coordinamento con Soggetto**
    - Per la lavorazione della singola pratica
    - Per la pianificazione ed il controllo delle attività
    - Per la manutenzione e l'aggironamento
  - **Eventuali Tempi aggiuntivi per lavorazioni complesse (es** stranieri)

DETERMINARE <u>IL MONTE ORE ANNUALE</u> NECESSARIO PER FRONTEGGIARE IL VOLUME DI ATTIVITÀ PREVISTO

d) STIMARE GLI ALTRI COSTI A CARICO DEL COMUNE

- Costo degli spazi occupati (ad esempio affitto a mq per postazione)
- Costo delle Utenze per garantire il funzionamento
- Costo delle tecnologie con manutenzione
- Costo del personale da impegnare nell'attività ordinaria
- Costo di formazione del personale
- Costo Spedizioni/Archiviazione/Materiali
- Altro

DETERMINARE I COSTI COMPLESSIVI A CARICO DEL COMUNE

e) DIMENSIONER IL RICONOSCIMENTO ECONOMICO DEL SERIVIZIO

- A FORFAIT
- A PRATICA

DEFINIRE IN BASE AI DATI DI DIMENSIONAMENTO DEL PUNTO C) L'IMPORTO RICONOSCIUTO AL COMUNE

CONFRONTARE RICONOSCIMENTI ECONOMICI CON COSTI SOSTENUTI (NEI TER CASI)

PASSO 2 COME ORGANIZZARE IL FRONT OFFICE: ALTERNATIVE

Tre alternative

a) SPORTELLO UNICO con tutte le funzioni

b) SPORTELLO SPECIALISTICO

c) MIX SPORTELLO UNICO/SPORTELLI SPECIALISTI

Ipotesi di canalizzazione delle code : linea Verde, Blu e Rossa in funzione di fabbisogni diversi dei cittadini e diversi modi di gestione del lavoro, in funzione della crescente complessità e durata del lavoro.

POSSIBILE COLLOCAZIONE DI CIASCUNA ALTERNATIVA SPAZIO TEMPORLAE

Presso il singolo Comune con

- Apertura a tempo continuato
- Apertura a tempo parziale

Con modalità "consortili"

con sportellista itinerante specialista di singolo servizio

con task force itinerante interservizi

con specializzazione diversa degli sportelli distribuiti tra comuni limitrofi

ASPETTI DI FATTIBILITÀ NEI TRE CASI

- Flussi di attività front/back; interazione con altri servizi specialistici interni/ interazione con i soggetti esterni
- Responsabilità organizzativa: chi – fa - cosa: grado di specializzazione/grado di polivalenza dei singolo, eventuali uso di team di lavoro
- Competenze: quale tipo di competenza tecnica, relazionale, gestionale in base alle scelte organizzative
- Tecnologie: necessarie in funzione della soluzione di sportello, livello di integrazione segmentazione delle attività , aspetti di aggiornamento e manutenzione delle base dati e della lavorazione su computer , eventuali uso di totem per orientare gli utenti

- Sistemi di gestione per :
    - manovrare le risorse per fronteggiare la variabilità di richieste e i tempi di coda ,
    - monitorare il processo
    - monitorare il servizio verso il cliente esterno ed interno
    - monitorare i processi che si concludono fuori dal comune
- Stimare nelle tre soluzioni
    - il volume massimo di attività fronteggiabile ed il mix
    - il fabbisogno di risorse interne
    - Il fabbisogno di tecnologie ed altre infrastrutture
    - I tempi di servizio garantibili al cliente
- I tempi di attraversamento

ESEMPIO DI COMPARAZIONE

OBIETTIVI STRATEGICI	INTERVENTI ORGANIZZATIVI	RISULTATI ATTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
1)Trasparenza e accessibilità (del Comune)	• Apertura nuovi canali (Sito, Call Center) • URP Sportello Unico • Certificazione Qualità	• Alta facilità di accesso del cittadino • Alta qualità dell'informazione	• Facilità e numerosità dei contratti • Professionalità degli operatori di contatto	• Permanenza della complicatezza normative e procedure
2) Certificazione anagrafica (tempi di risposta e ascolto cittadino)	• Sportelli aperti tipo OpenSpace • Code Canalizzate • Apertura al sabato e 2 pomeriggi	• Efficienza nell'uso delle risorse interne • Efficacia della risposta • Basso tempo di coda	• Efficacia/efficienza • Certificazione anche per cittadini altri municipi	• Peso dei certificati nella vita quotidiana • Lenta diffusione di nuovi strumenti elettronici
3) Accesso servizi specialistici (tempi di risposta e adeguatezza ai bisogni)	• Unità Organizzativa dedicata • Organizzazione a Team flessibili e polivalenti	• Forte integrazione tra i diversi interventi • Efficacia di risposta al territorio • Efficienza uso risorse interne	• Flessibilità e rapidità di risposta al territorio • Polivalenza e interscambio delle Risorse	• Debole coordinamento delle politiche sociali pubbliche