 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 23 di 60

## 7. Standard di qualità e obiettivi di miglioramento.

La qualità di un servizio è determinata dall'insieme delle caratteristiche del servizio a cui il cittadino attribuisce valore. Quindi, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini utenti.

### Fattori di qualità.


Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (a esempio: accessibilità, tempestività nell'erogazione della prestazione).

Il fattore di qualità costituisce un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte del cittadino utente. Sono quindi gli aspetti del servizio che il cittadino percepisce come rilevanti per la fruizione del servizio e la sua valutazione.

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard s'intende il livello di qualità minimo che il comune garantisce ai cittadini. Nell'usufruire dei servizi essi possono di volta in volta verificare se gli standard sono rispettati.

I fattori di qualità dello sportello unico del cittadino individuati in questa Carta, e sui quali l'amministrazione comunale intende investire, sono:

- livello di ricettività
- volumi del servizio
- tempestività nell'erogazione dei servizi
- accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi
- polifunzionalità degli sportelli
- accesso all'autocertificazione
- pagamento tramite POS
- richiesta dei certificati con firma e timbro digitale direttamente dal proprio domicilio
- totem multimediale
- servizi da casa
- avvisi telefonici o con e-mail su scadenza carta d'identità, ricezione passaporto e ricezione carta d'identità elettronica recapitata in Comune
- installazione di una webcam allo sportello che permette di scattare direttamente la foto necessaria per il rilascio della CIE

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 24 di 60

- acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dello sportello unico del cittadino è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Lo standard di qualità che lo sportello unico del cittadino intende rispettare è un'apertura settimanale di 32 ore su sei giorni lavorativi. L'orario di apertura attuale è il seguente:

<b>Giorni della settimana</b>	<b>Orario di aperture</b>	<b>N. ore di apertura</b>
lunedì, martedì e venerdì	8.30 - 13.00	13,5
Mercoledì	8.30 - 14.00	5,5
Giovedì	8.30 - 18.00	9,5
Sabato	8.30 - 12.00	3,5

La ricettività telefonica del servizio è di 42 ore a settimana.

È inoltre garantita nelle domeniche e nei giorni festivi la reperibilità per le denunce di morte. Sono garantiti i servizi essenziali in caso di sciopero.


Volumi del servizio

Nel 2017 la media giornaliera degli utenti del servizio (considerati 305 giorni lavorativi annui) è stata di 101 utenti.

La ricettività annuale degli utenti, registrata dal programma di gestione delle code, è stata di 30.797 utenti di cui 2767 accessi al SUE. Questo valore si riferisce solo agli accessi agli sportelli e non comprende i contatti telefonici.

Questi ultimi sono stati monitorati dall'URP e sono stati 5545. Le informazioni telefoniche hanno riguardato: ritiro sfalci verde, ritiro ingombranti, informazioni ente (quali orari uffici, reperimento documentazione sul sito web, ritiro sacchi presso piattaforma ecologica, consegna calendari, informazioni su raccolta differenziata), TARI, TASI e IMU.

Di seguito il prospetto dei tempi di erogazione dei servizi allo sportello, nella tabella sono raffrontati i dati con il medesimo periodo dell'ultimo triennio:

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 25 di 60

anno	Ticket inferiori al minuto	Ticket inferiori a 15 minuti	Ticket inferiori a 30 minuti	Ticket superiori a 30 minuti	Totale
2017	6948	19555	2899	1395	30.797
2016	7147	20954	2880	1306	31.927
2015	4275	20359	2862	1218	27.814

Il programma di gestione delle code ha inoltre consentito di misurare l'effettiva tempestività nell'erogazione dei servizi.

I tempi di attesa tra apertura e chiamata registrano una media di 4,5 minuti, in linea con l'anno precedente (4,4 minuti).

Tempestività nell'erogazione dei servizi. Impegni di qualità: forme d'indennizzo.

Per misurare il grado di efficienza dei servizi, è stata individuata la velocità nell'erogazione dei servizi come standard di riferimento.

- Gli atti erogati allo sportello possono richiedere tempi diversi che sono specificati per ciascuno. Gli standard numerici inerenti i tempi di rilascio e registrazione consentono al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana. Nella tabella del paragrafo che precede sono elencati, per le diverse attività e servizi di cui il cittadino può usufruire recandosi allo sportello unico per il cittadino, gli standard relativi ai tempi di rilascio e registrazione.

Se il mancato raggiungimento dell'impegno si traduce in un disagio per l'utente è previsto, come forma di indennizzo, l'ingresso omaggio per due persone a uno spettacolo della rassegna teatrale organizzata dal Comune.


Le procedure che, se non rispettate, prevedono un indennizzo sono:

- rilascio certificati originari con ricerca d'archivio
- attribuzione del codice fiscale ai neonati residenti
- iscrizione di un neonato nell'anagrafe comunale
- rilascio carta identità cartacea ai cittadini residenti nel Comune.

L'indennizzo può essere chiesto, presentando richiesta indirizzata all'ufficio relazioni con il pubblico. Nella richiesta vanno specificati gli estremi della pratica.

Accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.

Per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dello sportello unico sono stati individuati i seguenti criteri:

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 26 di 60

Indicatore	Standard di qualità
Sale d'attesa	Presenza di due spazi d'attesa (uno posto all'interno dell'ufficio, l'altro posto nell'atrio)
Percorsi dedicati	Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio. In particolare sono state abilitate corsie preferenziali per le persone con disabilità e le donne in stato di gravidanza.
Punto di accoglienza	Presenza di un servizio dedicato per: fornire risposte immediate al cittadino, per il ritiro di documenti, per la compilazione assistita dei modelli di autocertificazione. Allo scopo sono disponibili modelli vari attinenti le attività di sportello.
Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna e esterna.
Informazioni di pubblica utilità	Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo.
Totem di gestione delle code riassuntivo dei servizi offerti	Dal totem i cittadini prelevano il biglietto dello sportello di interesse, attendono il proprio turno, sono attivati sia con chiamata vocale che dal monitor di riferimento. Per migliorare l'accesso ai servizi erogati, il totem registra con maggiore dettaglio le relative casistiche.
Prospetto riepilogativo dei principi contenuti della carta dei servizi	Nell'atrio di accesso allo sportello è affisso il prospetto riepilogativo dei principi contenuti nella Carta dei servizi e garantiti dallo sportello unico del cittadino.
Prospetto dei criteri adottati per l'ordine di chiamata agli sportelli	Da dicembre 2016 nel punto accoglienza e agli sportelli è disponibile il prospetto dei criteri adottati per l'ordine di chiamata agli sportelli che esplicita le modalità in base alle quali è effettuata la chiamata.

Accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.


Le fonti d'informazione si suddividono in due tipologie:

1. Uffici, sportelli e sito internet che forniscono un'informazione di primo livello, generale, e rimandano agli uffici dedicati per informazioni specifiche
2. Uffici che danno un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata.

È propria dello sportello unico la prima tipologia descritta, mentre per le informazioni specialistiche risponde ciascun ufficio competente per materia.

Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.

Il fattore di qualità sull'accessibilità multicanale ai servizi dello sportello unico del cittadino può essere misurato attraverso la presenza di canali molteplici e

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 27 di 60

differenziati, già indicati nella tabella relativa alle attività e ai servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Essi vanno dall'accesso allo sportello, agli accessi per: posta ordinaria, posta raccomandata, fax, via telematica (con diverse possibilità elencate nelle schede di procedimento) o telefonica, sito internet aggiornato e completo, servizi erogati a domicilio (intendendosi sia i servizi a casa che quelli da casa).

Polifunzionalità degli sportelli.

Lo sportello unico del cittadino è un servizio multifunzionale. A fronte di una sola richiesta da parte del cittadino, corrisponde il massimo di risposte possibili da parte degli uffici comunali.

Per esempio, l'effettuazione del cambio di residenza genera in automatico, come già avviene per le variazioni sulla patente e sul libretto di circolazione, tutta una serie di altri risultati: variazioni ai fini della tassa rifiuti (TARI), comunicazioni di cessione fabbricato, richieste per l'iscrizione ai servizi scolastici, ricezione di credenziali di accesso ai servizi on-line, ricezione di informazioni in materia di raccolta differenziata, di campagna di donazione degli organi, d'accesso ai servizi on-line garantiti dall'ente, d'adesione al progetto ICARO per le dichiarazioni di nascita direttamente in ospedale.

Accesso all'autocertificazione.

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche. Lo sportello unico del cittadino incentiva il godimento di tale diritto attraverso:


Indicatore	Standard di qualità
Accesso all'autocertificazione	Presenza di modulistica per le diverse tipologie di casi nel punto accoglienza, agli sportelli che erogano i servizi, sul sito web dell'ente.  Aiuto ai cittadini nella compilazione dei modelli, sia presso il punto accoglienza che agli sportelli.

Pagamento tramite POS.

Allo sportello unico del cittadino è possibile effettuare il pagamento dei diritti di segreteria/bollo e attinenti ai servizi erogati dallo sportello mediante POS (bancomat/carta di credito). Le **modalità di pagamento con POS è più innovativa in quanto è consentito il pagamento contactless.**

Richiesta dei certificati con timbro e firma digitale direttamente dal proprio domicilio.

Dal 13 marzo 2012, l'anagrafe del Comune di Seriate è online. I cittadini, collegandosi al portale <http://sportellounico.comune.seriate.bg.it/> direttamente da

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 28 di 60

casa possono ottenere certificati elettronici di nascita, stato di famiglia, cittadinanza, residenza, matrimonio, evitando così code allo sportello e costi per i diritti di segreteria. Il servizio è riservato ai cittadini residenti a Seriate in possesso della tessera regionale dei servizi. Per semplificare e snellire l'accesso è inoltre garantito il servizio mediante login e password. I cittadini saranno informati di tale possibilità all'atto della richiesta di residenza o al momento del rilascio della carta d'identità. È inoltre possibile l'accesso a tutti coloro che non sono residenti ma che hanno avuto nel Comune vicende inerenti lo stato civile (nascita, matrimonio registrati a Seriate).

#### Totem multimediale

Da ottobre 2012 è presente nell'atrio del palazzo comunale un totem multimediale che consente di stampare i certificati on-line, accedere all'albo pretorio, effettuare il calcolo per l'imposta municipale propria (IMU) e della TASI, nonché accedere a tutti i servizi on-line erogati dal Comune.

#### Servizi da casa.

##### *Anagrafe al telefono.*

Chiamando il numero 035/304255 è possibile ottenere le informazioni in merito alle pratiche anagrafiche e a tutti i procedimenti attivi allo sportello unico del cittadino. Da novembre 2015 lo sportello unico del cittadino ha anche attivato un nuovo servizio finalizzato alla richiesta di certificati con e-mail, pagamento dei relativi diritti con bonifico bancario con conseguente rilascio del documento richiesto con PEC e firma digitale.


##### *Anagrafe a casa.*

Chiamando il numero 035/304255 è possibile effettuare richiesta telefonica per il recapito a domicilio di certificati anagrafici – Il servizio di consegna delle certificazioni richieste è a pagamento ed il costo è fissato in Euro 1,50. Per gli ultra sessantacinquenni e per i portatori di handicap il servizio è gratuito.

È inoltre possibile richiedere, nei casi particolari elencati nelle schede di procedimento, il servizio di autenticazione di firma su documenti direttamente a casa e il servizio di rilascio di carta d'identità. Questi servizi sono garantiti gratuitamente ai soggetti impossibilitati a recarsi in Comune a causa delle condizioni di salute.

Avvisi per telefono o con e-mail su scadenza carta d'identità e ricezione passaporto.

Nel corso del 2015 è stato sperimentato un nuovo servizio a favore dei cittadini, per i quali è registrato nell'archivio anagrafico un numero di telefono o un indirizzo mail, di avviso della scadenza della carta d'identità. **Tale servizio è stato consolidato**

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 29 di 60

e ha garantito nel 2017 1442 avvisi pari al 45% sul totale delle carte d'identità rilasciate.

Inoltre il servizio di consegna (per i minori degli anni 12) e di ritiro dei passaporti in Questura, è stato migliorato in quanto i cittadini vengono avvisati con mail o telefono circa l'avvenuta ricezione del passaporto in Comune. (Nel 2017 sono stati avvisati 645 cittadini).

Per migliorare il servizio di rilascio CIE è stata acquistata una webcam che consente di acquisire la foto necessaria per la CIE direttamente allo sportello. Tale circostanza permette ai cittadini che usufruiscono di tale facoltà di risparmiare sui costi della fototessera (almeno € 5,00). Nel corso dell'anno sono state acquisite direttamente allo sportello 370 foto con un conseguente risparmio per i cittadini che hanno usufruito del servizio. Inoltre per facilitare il ritiro dei documenti a coloro che per impegni di lavoro non sono reperibili per il ritiro della raccomandata, lo sportello al cittadino riceve le CIE di coloro che scelgono di far pervenire gli atti direttamente in Comune, curando poi di avvisare i cittadini stessi per il ritiro facilitato agli sportelli dell'ente. Nel 2017 sono pervenute all'indirizzo del Comune 706 CIE per le quali si è poi provveduto ad avvisare i rispettivi destinatari.


Acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo. Da settembre 2016 per i defunti iscritti alla SOCREM di Bergamo e deceduti sul territorio comunale, è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della società che registra le iscrizioni. Pertanto i familiari sono sollevati dall'onere di produrre la documentazione necessaria all'emissione del provvedimento autorizzativo.

## 8. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obiettivi che lo sportello unico del cittadino si pone per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- ampliare il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico anche mediante l'acquisizione di nuove procedure allo sportello
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi
- ampliare le fonti di informazione
- mantenere dei canali preferenziali per l'accesso ai servizi dei cittadini con disabilità e per le donne in stato di gravidanza. Nonché uno sportello veloce per le attività dello sportello che si risolvono nei tempi inferiori a due minuti
- mantenere l'installazione di un totem multimediale presso il locale cimitero civico per facilitare la ricerca dei defunti sepolti a Seriate
- mantenere l'installazione di un totem multimediale presso l'ingresso del palazzo comunale



 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 30 di 60

- mantenere le procedure già attivate e inerenti le fonti di informazione in merito a semplificazione e snellimento dell'attività amministrativa e per rendere maggiormente operativi i servizi on-line. A tale scopo è stata implementata l'informazione ai cittadini dell'accesso ai servizi mediante login e password.

Nel corso del 2015 è stato sperimentato il nuovo servizio di avviso di scadenza della carta d'identità a favore dei cittadini per i quali nell'archivio anagrafico è registrato un numero di telefono o un indirizzo mail. Nel 2017 sono stati avvisati 1442 cittadini. Il rapporto fra avvisi e numero complessivo di carte d'identità rilasciate nell'anno per scadenza (3226), è del 44,6%. Sempre nel 2017 tramite il servizio di news letter è stata ricordata ai cittadini la scadenza delle carte rilasciate nel corso dell'anno 2007.

Anno	n. avvisi effettuati	% sul totale delle carte rilasciate
2015	568	19,86
2016	1754	60,9
2017	1442	44,6


Dal 4 novembre 2015 il comune di Seriate ha aderito al progetto ICARO (proposto dall'ASL di Bergamo) per la registrazione delle nascite direttamente in ospedale. Tale modalità operativa consente ai cittadini di ottenere direttamente in ospedale il codice fiscale e l'iscrizione al servizio sanitario nazionale del neonato senza doversi recare presso i vari uffici. Nell'anno 2017 le registrazioni di nascita sulla piattaforma ICARO sono state 151.

Da novembre 2015 lo sportello unico del cittadino ha anche attivato un nuovo servizio finalizzato alla richiesta di certificati con e-mail, pagamento dei relativi diritti con bonifico bancario con conseguente rilascio del documento richiesto con PEC e firma digitale. Nel corso del 2017 i certificati rilasciati con tale modalità sono stati 52 contro i 32 dell'anno precedente.

Il servizio ha in programma di realizzare nel 2018 i seguenti progetti di miglioramento:

- digitalizzazione progressiva degli atti dell'archivio storico inerenti l'ufficio edilizia, per limitare le ricerche manuali e consentire un accesso agli atti più veloce.
- predisposizione di apposita scheda prodotto per gli adempimenti inerenti la norma in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento.
- implementazione dell'archivio delle PEC, tramite le dichiarazioni di domicilio digitale, per snellire la comunicazione con il cittadino.



 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 31 di 60

- verificare la restituzione delle tessere di contrassegno disabile rilasciate a favore di soggetti poi deceduti, al fine di limitare gli abusi nell'utilizzo.

## Fattori di qualità.

Per i fattori di qualità verranno mantenuti gli impegni già assunti in merito a:

- tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami
- tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi
- affidabilità, come capacità di prestare il servizio come richiesto
- cortesia, come capacità di ascolto.

Come miglioramento dei fattori di qualità, nel corso del 2016 è stata ampliata la casistica delle procedure trattate dallo sportello unico che al 31 dicembre sono **156 (2 in più rispetto al 2015 e 55 in più rispetto all'avvio dell'attività dello sportello di giugno 2011)**, confermando in tal modo lo sportello come unico luogo dove trovare le risposte alle esigenze dei cittadini che si rapportano con il Comune.

I fattori di qualità sono da intendersi come segue:

Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami.

È l'impegno assunto dal servizio sportello unico del cittadino e dall'ufficio relazioni con il pubblico di dare risposte immediate e comunque contenute entro i 18 giorni a segnalazioni e reclami. I termini sono prorogabili a 30 giorni per questioni particolarmente complesse.

**Nel 2016 i tempi medi di risposta alle segnalazioni da parte dell'URP sono stati di 9,7 giorni.**


Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi.

È l'impegno a tenere aggiornate le procedure e il sito per tutte le attività dello sportello. Tutti i nuovi procedimenti e i relativi modelli sono pubblicati contestualmente alla loro adozione. Nel corso del 2016 è stato inoltre disposto che per le nuove procedure attivate allo sportello sia data comunicazione anche attraverso la newsletter del Comune inoltrata agli utenti iscritti.

Affidabilità come capacità di prestare il servizio come richiesto.

Per misurare l'affidabilità come capacità di prestare il servizio come richiesto sono stati individuati:

Indicatore	Standard di qualità	Obiettivi di qualità
------------	---------------------	----------------------

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 5 del 26/3/2018 Pag. 32 di 60

		delle prestazioni rese
Affidabilità	Numero di interruzioni/sospensioni del servizio nei prodotti erogati allo sportello	Massimo 10
	Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 10 minuti

Nel corso del 2017, solo in due casi (entrambe per assemblea del personale) sono state registrate interruzioni del servizio, debitamente segnalate ai cittadini con avvisi agli sportelli, sul sito e sui tabelloni luminosi e tramite le newsletters. Sono tuttavia stati garantiti i servizi essenziali.

Cortesìa – come capacità d'ascolto.

L'indicatore di questo standard è dato dalla rilevazione delle note positive dei cittadini (più di una) ovvero dalle segnalazioni negative (meno di 10).

Anno	n. note positive	n. segnalazioni negative
2013	6	---
2014	38	---
2015	45	---
2016	47	---
<b>2017</b>	<b>62</b>	<b>---</b>