

PROGETTO PEG 2025

CITTADINI AL CENTRO 2025

OUTPUT 7 – Valutazione dei risultati e di eventuali interventi di miglioramento anche strutturale degli spazi Urp

L'apertura senza appuntamento

Per ottimizzare l'erogazione dei servizi all'utenza, con Ordinanza Sindacale n. del 24/03/2025, sono stati modificati sia l'orario sia le modalità di ricevimento del pubblico. Ora l'URP riceve **tutti i giorni senza appuntamento**, salvo per i servizi sopra indicati. A seguito di tale cambiamento è stata modificata anche la brochure in distribuzione ai nuovi residenti dal 05/05/2025 e la comunicazione sul sito.

Nel mese di aprile un utente ha segnalato (prot. 25594 del 09/04/2025) una criticità riferita ai tempi di attesa della protocollazione delle pratiche. Dall'analisi fatta si è evidenziato quanto segue:

- l'attività di protocollazione all'utenza (cittadini, professionisti e operatori) è gestita direttamente dall'URP, in un'ottica di semplificazione di accesso al Comune da parte di qualsiasi utente;
- le pratiche gestite allo sportello hanno, effettivamente, diverse tempistiche di disbrigo (indipendentemente se l'utenza sia un cittadino o un professionista).

Valutando rilevante la criticità, abbiamo provveduto ad introdurre una diversa gestione del servizio di protocollazione delle pratiche. A partire dal mese di maggio si trovano sul totem posto all'ingresso due diversi pulsanti per gli sportelli URP: uno dedicato ai servizi "idoneità al./Occupazione suolo p." e l'altro alle restanti lavorazioni URP. Il primo è collegato allo sportello 8, presidiato da un operatore esperto, che gestirà in via prioritaria questi servizi (per i quali i tempi di gestione della pratica sono più lunghi); chiaramente nel caso in cui non ci fossero richieste per questi due servizi l'operatore "chiamerà" gli utenti in fila per le restanti pratiche.

Questa organizzazione ha incontrato il favore degli utenti, ma ha affaticato molto l'ufficio. Le presenze allo sportello sono mediamente 60 al giorno su due soli sportelli e questo unito alle telefonate che sono intercettate dall'URP rende difficoltosa la possibilità di avere un back-office costante.

Per l'anno 2026 si richiederà il supporto di un tirocinante da DoteComune, che potrà (una volta formato) occuparsi della gestione delle telefonate. In questo modo sarà possibile meglio strutturare il BO.

La gestione delle telefonate

L'analisi che segue è stata condotta sui dati delle telefonate intercettate dal servizio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) nel periodo compreso tra il 25 novembre 2024 e il 20 novembre 2025.

L'URP rappresenta un nodo fondamentale nella comunicazione tra l'amministrazione e i cittadini: attraverso l'analisi delle chiamate ricevute è possibile monitorare non solo i volumi di contatto, ma anche la natura delle esigenze della popolazione, le criticità più ricorrenti e la percezione del livello di accessibilità ai servizi. L'obiettivo principale è stato comprendere quale ufficio avesse un maggior flusso di chiamate e maggior difficoltà a rispondere alla cittadinanza, riportando le principali motivazioni che hanno spinto gli utenti a contattare il servizio per verificare modalità alternative di comunicazione.

L'indagine si basa su un *dataset* di **2072** registrazioni di chiamate. Ognuna di queste è stata catalogata per data, ora di ricezione, ufficio di riferimento e la motivazione dichiarata dal cittadino. Si precisa che il numero totale non è un dato assoluto, poiché alcune telefonate non sono state mappate perché il personale dell'URP si trovava occupato in altre attività o vi era l'assenza di un operatore che potesse dedicarsi alla raccolta delle chiamate.

L'analisi è di tipo descrittivo e quantitativo, basata su conteggi e percentuali, e accompagnata da interpretazioni qualitative delle tendenze osservate. I risultati ottenuti sono stati organizzati per sezioni tematiche e sintetizzati nei paragrafi seguenti.

Servizio / ufficio	N.
Servizi demografici	642
Servizi scolastici-educativi	38
Servizi sociali	109
Polizia Locale	162
Ecologia e verde pubblico	149
Cultura, sport e promozione	41
Servizi di supporto	8
SUAP	12
Urbanistica ed edilizia	70
URP	570
Personale e formazione	10
Lavori pubblici	40
Viabilità	63
Servizi finanziari	24
Tributi	96
SIC	3
Segreteria generale e Sindaca	22
Altro (Sportello digitale - centro stampa)	13
Totale	2072

L'analisi complessiva delle telefonate pervenute all'URP nel periodo considerato restituisce un quadro chiaro e coerente delle modalità di interazione tra cittadini e amministrazione comunale. Gli uffici più sollecitati — Servizi Demografici, URP, Polizia Locale ed Ecologia — rappresentano i principali pilastri della relazione istituzionale e riflettono la natura dei bisogni più sentiti dalla comunità.

Le motivazioni delle chiamate, seppur eterogenee, convergono su temi legati all'informazione, alla trasparenza e alla semplificazione amministrativa. Questi elementi mettono in evidenza la necessità di proseguire verso un modello di comunicazione pubblica più integrato, accessibile e proattivo, capace di rispondere in modo rapido ed efficace alle esigenze dei cittadini.

In tale contesto, il ruolo dell'URP risulta determinante non solo come canale di risposta, ma come strumento di ascolto e analisi in grado di orientare le scelte organizzative dell'ente. Solo attraverso un approccio fondato sui dati e orientato al cittadino sarà possibile consolidare i servizi comunali maggiormente coinvolti nelle richieste di informazione come veri e propri motori di innovazione e miglioramento continuo.

È pertanto raccomandabile che venga ristabilito il centralino comunale e che continui nel monitoraggio sistematico dei contatti, integrando l'analisi quantitativa con indagini qualitative, come sondaggi di soddisfazione, tracciamento dei tempi di risposta e analisi semantica delle motivazioni.

Le criticità rimaste

Al momento si riscontrano una serie di criticità che riguardano il sito istituzionale, diventato operativo a marzo 2025. Nello specifico, risulta difficile la ricerca per argomento, la presa di appuntamenti ed il reperimento della modulistica. Nella prenotazione degli appuntamenti online, come ad esempio per C.I.E., i passaggi sono troppo macchinosi e lunghi (7 passaggi), trovandosi quindi i cittadini costretti a presentarsi allo sportello URP per aiuto nella presa degli stessi. Ciò inficia l'efficienza e la tempistica delle pratiche gestite agli sportelli e la gestione delle chiamate in entrata.

Resta attiva la possibilità di prenotazione di servizi URP per occupazione suolo pubblico nonostante non necessiti di appuntamento.

La comunicazione con l'utenza agli sportelli è attualmente compromessa dai pannelli in plastica posizionati sul bancone che creano una barriera acustica tra gli utenti e gli addetti allo sportello.

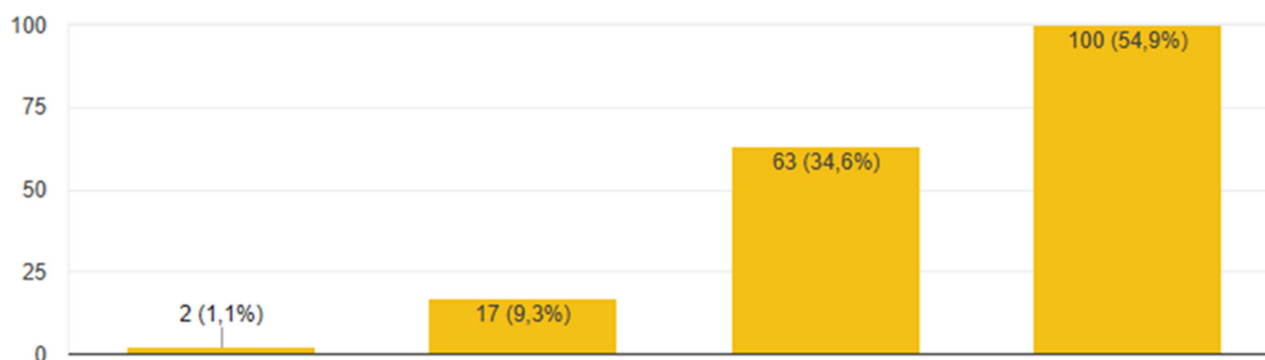
La customer satisfaction

L'URP ha effettuato un'indagine di *CUSTOMER SATISFACTION* dal 22 maggio 2025 al 30 settembre 2025; la *customer* aveva l'obiettivo di comprendere il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti e all'organizzazione interna degli uffici comunali. Nell'arco dei mesi di pubblicazione del modulo Google, creato per garantire i criteri di anonimato delle risposte e la

gestione dei dati in forma aggregata a fini statistici, sono stati raccolti 182 risposte ai questionari. Le informazioni pervenute non riguardano solo la qualità percepita dei servizi, ma anche aspetti più pratici come i tempi di attesa, la facilità di orientamento all'interno del palazzo comunale e la disponibilità del personale.

Tenendo conto che la customer satisfaction rappresenta uno strumento essenziale per migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino, ascoltare le esperienze dirette di quest'ultimi consente di evidenziare i punti di forza e le criticità dell'Ente, ponendo le basi per interventi concreti.

In conclusione, l'indagine restituisce un'immagine positiva ma non ancora eccellente: i cittadini riconoscono l'impegno e la disponibilità del Comune, ma chiedono miglioramenti concreti che possano rendere il servizio più vicino alle loro esigenze quotidiane. L'indagine mette in evidenza che il Comune gode della fiducia dei cittadini grazie alla professionalità del personale, ma soffre ancora di criticità legate all'organizzazione interna e alla fruibilità dei servizi.



Investire su segnaletica, digitalizzazione e comunicazione, insieme a una maggiore flessibilità degli orari, rappresenta la strada più efficace per migliorare l'esperienza complessiva degli utenti e rafforzare il rapporto tra amministrazione e comunità.

Le FAQ

Per migliorare le informazioni al cittadino si è pensato di sperimentare l'utilizzo delle FAQ; l'idea è stata quella di riportare in semplici domande e risposte i dubbi e le criticità maggiormente ricorrenti.

Rispetto alle FAQ l'URP ha ricoperto i seguenti ruoli:

- **SUPERVISORE delle FAQ** già proposte dalla società YAMME. In collaborazione con gli uffici coinvolti ne sono state riviste, ottimizzate e pubblicate 25 ;
- **COLLETORE delle FAQ** già in possesso degli uffici. Sono pervenute quelle relative a:
 - **SUAP:** FAQ pubblicate nella sezione dedicata del nuovo Sito;
 - **CIMITERIALI:** FAQ (presenti nella pagina del servizio come allegato – da verificare il corretto posizionamento nel sito);
 - **BIBLIOTECA:** FAQ presente al link: <https://www.tilane.it/faq/>;
 - **SOCIOEDUCATIVI:** FAQ Asilo Nido-Spazi Bimbi (presenti nella pagina del servizio come allegato PDF);

- **Refezione ; +Scuola Inclusione; +Scuola Merito Centri Estivi** (datate al 2024 e da verificare il corretto posizionamento all'interno del sito istituzionale).
- **PROPULSORE di FAQ nuove.** L'URP ha predisposto delle domande frequenti e le ha sottoposte alla revisione dei colleghi coinvolti. Queste sono relative a:
 - **OSPITALITA': FAQ** pubblicate nella sezione FAQ del nuovo Sito;
 - **TASSA RIFIUTI: FAQ** pubblicate nella sezione FAQ del nuovo Sito;
 - **IDONEITA' ALLOGGIATIVA:** FAQ sottoposte all'ufficio SUE senza riscontro;
 - **SERVIZI DEMOGRAFICI (CIE; RESIDENZA, CERTIFICAZIONI)** FAQ sottoposte all'ufficio ANAGRAFE senza riscontro;
 - **IMU:** FAQ predisposte ma non inviate all'UFFICIO. In attesa di riunione con lo STAFF e Promozione;
- **TITOLARE DI FAQ dei propri servizi:**
 - **CITTADINANZA per RESIDENZA e MATRIMONIO:** FAQ pubblicate nella sezione FAQ del nuovo Sito;
 - **OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO TEMPORANEO:** FAQ abbozzate ma in attesa delle riunioni con PL e Lavori Pubblici

Ad oggi ne sono state pubblicate un totale di **78 FAQ**. Prima di procedere con la pubblicazione delle restanti si procederà con l'ottimizzazione di quelle già pubblicate.

I tavoli

L'attività svolta in attuazione dell'obiettivo di PEG ha mostrato un buon livello di collaborazione tra gli uffici. Il percorso intrapreso conferma la validità dei tavoli intersettoriali come strumento di coordinamento e di miglioramento continuo dei servizi al cittadino. Rimangono in sospeso alcuni incontri di cui si attende conferma quanto prima. I cambiamenti strutturali ed organizzativi di alcuni uffici, in questo periodo, non sempre consentono loro di essere disponibili.

Si è ipotizzato di creare una prima strutturazione relativa ai tavoli da tenere nel 2026

Ufficio	Ordine del giorno	Cadenza
Anagrafe	aggiornamenti e condivisione su procedure	Mensile
Edilizia	accesso atti – valutazione pratiche idoneità alloggiativa	Quindicinale (per la valutazione delle pratiche) altro semestrale
Viabilità	OSP (creazione di una check list con situazioni tipo)	Bimestrale
Ecologia	aggiornamenti su procedure; segnalazioni	Semestrale
Istruzione	pianificazione incontri in vista del nuovo anno scolastico o nuovi bandi	Semestrale Data da definire in prossimità della pubblicazione del bando
Servizi educativi	Nido	Data da definire in prossimità dell'inizio dell'anno educativo o della pubblicazione di bandi
	Politiche giovanili	quadrimestrali

Interventi sociali	Bandi Informazioni e collaborazione	Data da definire in prossimità della pubblicazione del bando semestrale
Polizia Locale	Ospitalità	quadrimestrale
Polizia Locale	OSP	semestrale
Tavolo multisettore	Segnalazioni	semestrale

Il lay out

Nell'analisi delle migliorie che possiamo applicare allo sportello, abbiamo preso in considerazione anche il front office fisico: è evidente che l'ambiente fisico entra a far parte del processo di erogazione del servizio. Quando abbiamo analizzato "l'ambiente fisico" abbiamo considerato un ambiente allargato, comprendente oltre agli spazi, gli arredi, le attrezzature, i colori.

Siamo partiti da alcune regole:

- una sede esteticamente bella aumenta il senso di accoglienza e attenzione che il cittadino percepisce. Un cliente "coccolato" legge in modo più favorevole i servizi che gli vengono erogati;
- nella scelta degli arredi bisogna privilegiare un rapporto paritario fra cittadino e operatore, tutelando la privacy del cittadino;
- la sala d'attesa deve essere comoda e accogliente, con punti di appoggio o sedute in cui gli utenti possano compilare i moduli.
- nella strutturazione delle isole di lavoro bisogna fare in modo che l'erogazione dei servizi e la comunicazione fra operatore e cittadino non sia disturbata;

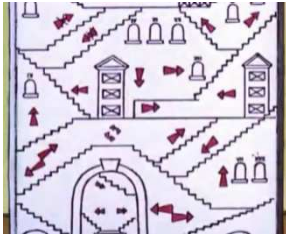
LE RICHIESTE

Per migliorare l'erogazione dei servizi abbiamo effettuato queste richieste:

- posizionamento di pannelli fonoassorbenti, al fine di ridurre i rumori che, soprattutto il giovedì mattina, sono molto forti e rendono difficile l'erogazione dei servizi
- dotare i due sportelli del bancone di ingresso di interfoni, per permettere agli operatori di sentire le richieste e ai cittadini di sentire le spiegazioni (in caso di presenza di molta utenza gli operatori dell'URP devono alzarsi e uscire dallo sportello)
- dotazione di 1 o 2 postazioni con un monitor doppio per l'erogazione di servizi che richiedano al cittadino di utilizzare il proprio SPID o di inserire dati
- affissione di una seconda bacheca fuori dal portone di ingresso per informazioni e cartelli (es. chiusure uffici)



- nella sala d'attesa dovrebbe essere messo un tavolino con 1/2 sedie per i bambini con del materiale di intrattenimento, al fine di evitare che stanchi per l'attesa e non controllati dai genitori girino per l'ufficio
- miglioramento della segnaletica verticale per garantire un'indicazione chiara e precisa del percorso agli utenti



- segnaletica orizzontale per rendere semplice al cittadino di individuare sportelli decentrati (es. tributi o accesso atti)



esempio

- possibilità di "colorare" le pareti con murali fatte da studenti delle scuole del territorio