

Eliminacode: il numerino anche per il Comune

(n.62) Sperimentato l'Eliminacode anche nel Palazzo comunale: e dopo una settimana di prova, adesso è definitivo ed ecco che l'Amministrazione organizza le file! In pratica il cittadino, per accedere ai servizi degli uffici Anagrafe, Urp, Accesso agli atti, e Parcometro dovrà ritirare il numero.

Sperimentato l'Eliminacode anche nel Palazzo comunale: e dopo una settimana di prova, adesso è definitivo ed ecco che l'Amministrazione organizza le file!

In pratica il cittadino, per accedere ai servizi degli uffici Anagrafe, Urp, Accesso agli atti, e Parcometro dovrà ritirare il numero. E come? All'entrata del Comune c'è un monitor e un video Touchscreen (schermo tattile) : il cittadino "toccherà" uno dei spazi colorati che appaiono (4 scelte) che si riferiscono al servizio che il cittadino vuol avere (parcometro, urp, accesso agli atti, anagrafe) e dalla stampante ritirerà un ticket con il numero personale, quindi aspetterà il suo turno, cioè la chiamata con il suo numero personale che, tramite il monitor, potrà visionare.

Con il numero, e al suo turno, il cittadino potrà quindi presentarsi ai vari sportelli, che sono localizzati tutti all'entrata del Comune. " Questa scelta dell'Amministrazione – dice l'assessore Davide Novelli, con delega alla Comunicazione- serve per organizzare le file, che spesso si verificano di fronte agli sportelli di front office con il cittadino; così si evitano antipatiche discussioni, sovrapposizioni, inutili perdite di tempo di fronte ad uno sportello che non è quello giusto per il servizio che il cittadino richiede ecc.

L'eliminacode è anche una ottimizzazione dei tempi di lavoro, perché l'operatore potrà monitorare il servizio, registrare le richieste, essere consapevole del numero di persone in attesa, tutelare la privacy del cittadino , in fila all'entrata e non vicino alla persona che sta interagendo con l'operatore.

Il cittadino, inoltre, si trova di fronte ad una struttura più organizzata, e la risposta , ad oggi, è stata di generale soddisfazione. Il servizio sarà via via ottimizzato e reso funzionale alle nostre esigenze, che sono poi quelle dei Follonichesi, il tutto per ottimizzare l'efficacia dei servizi che il Comune vuole e deve dare alla città.

Con questa ulteriore innovazione, ritengo che la strada giusta sia stata imboccata e per detta via dobbiamo procedere, considerando che ciò è possibile grazie alla buona funzionalità degli uffici” .

Si ricordano i servizi principali dei Front Office:

URP – informazioni sui servizi pubblici e sulla loro erogazione, ritiro e aiuto alla compilazione di modulistica per disagio economico, agevolazioni gas ed energia, contributi canone di locazione, iscrizioni a servizi vari (asilo nido ecc), autentiche per passaggi di proprietà auto – moto - natanti, richiesta di alloggi pubblici, reclami e segnalazioni, raccolta firme referendum ecc

ACCESSO ATTI - ritiro modulo di accesso atti , aiuto alla compilazione, ritiro atti richiesti

PARCOMETRO: rinnovo permessi per residenti e abbonamenti

ANAGRAFE: certificazioni anagrafiche, prenotazioni passaporti, carta d'identità, autentiche firme, modulistica per autocertificazioni.