

2022\_Z105

Valorizzazione e potenziamento delle funzioni dello sportello al cittadino presso le sedi di ogni Quartiere

Direzione	<b>UFFICIO DEL SINDACO</b>	Direttore	<b>SANTORO FRANCESCA</b>	Classificazione	<b>DIREZIONALE</b>
Servizio	<b>SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI</b>	Dirigente	<b>CAPANTINI MASSIMO</b>	Tipologia	<b>SVILUPPO</b>

Collegato a

**INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.:** 2022\_IND\_STRATEG\_13 BUONA AMMINISTR. E QUARTIERI

**OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.:** 2022\_13\_IS\_OB\_STR\_03 GRANDE FIRENZE METROPOLITANA

**Obiettivo Operativo del D.U.P.** 13.3.07: Rafforzare gli uffici anagrafici e proseguire nella valorizzazione degli Sportelli al cittadino/URP al fine di realizzare la "democrazia di prossimità"

13.1.28: Promuovere la consultazione aperta dei cittadini sia ai fini della partecipazione degli stessi alla definizione delle azioni dell'Amministrazione (maratone dell'ascolto, sondaggi on line, ed altri percorsi, anche innovativi e tecnologici) sia ai fini del controllo diretto della qualità dei Servizi del Comune ("Monitoraggio Civico") e delle partecipate, sia quale elemento rilevante per il processo di valutazione degli uffici"

**Descrizione dettagliata dell'obiettivo**

Gli Sportelli al Cittadino presenti nelle sedi di ogni Quartiere hanno avuto e continuano ad avere sviluppi importanti per la vicinanza e la maggior fruibilità di servizi da parte della cittadinanza.

In collaborazione con altre Direzioni comunali che espletano servizi diretti della cittadinanza (Cultura, Nuove Infrastrutture e Mobilità, Istruzione, Ambiente, ecc.), nell'ambito dell'obiettivo, sono previsti confronti, alla presenza dei Presidenti di Quartiere, finalizzati a dare attuazione alla Delibera di Giunta n. 278/2021 (DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE E PROCEDURALI VOLTE A RAFFORZARE IL RUOLO DEL DECENTRAMENTO). In detti incontri si prevede anche di valutare, assieme alle Direzioni interessate, il coinvolgimento terminale e frontale degli Sportelli per servizi da rendere alla cittadinanza "in presenza", in collaborazione con le Direzioni competenti per materia e responsabili dei relativi procedimenti (come già è avvenuto e avviene in casi quali la consegna delle vetrofanie, quella dei tesserini venatori, lo sportello informativo e di consulenza di Alia spa sulla raccolta porta a porta dei rifiuti nel progetto Firenze Circolare, o la consegna dei buoni-spesa durante la pandemia Covid-19). Tutto ciò al fine di mantenere l'Amministrazione fisicamente vicina al tessuto sociale della città, seppure nell'attuale fase storica di sempre più diffusa digitalizzazione dei servizi e di fruizione degli stessi "da remoto".

L'obiettivo prevede la progettazione e messa in atto di uno "Sportello per sordi" presso alcune sedi di Quartiere, contando sulla collaborazione di due colleghi addetti/a supporto dello Sportello al cittadino del Quartiere 1 abilitati alla Lingua dei segni italiana (LIS): il progetto non riguarderà tuttavia solo il Quartiere 1 ma è pensato, tramite uno dei due colleghi suddetti, per coinvolgere altre sedi di Quartiere in giorni e orari determinati.

Si procederà altresì a valutare la possibilità di apertura presso almeno una sede di Quartiere, di uno sportello legale tematico gratuito, in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Firenze, atto ad offrire ai cittadini informazioni e orientamento su argomenti e tematiche legali. Per migliorare il servizio verrà elaborato e somministrato un nuovo questionario di customer satisfaction.

Verrà inoltre monitorata la Carta dei Servizi pubblicata nel 2021 e aggiornata nel caso in cui intervengano modifiche.

**2022\_Z105**
**Valorizzazione e potenziamento delle funzioni dello sportello al cittadino presso le sedi di ogni Quartiere**
**GANTT**

**FASI**

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Elaborazione di un questionario di "customer satisfaction"		01/10/2022	30/11/2022	CAPANTINI MASSIMO	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	
Progettazione e apertura di uno Sportello per sordi presso le sedi dei Quartieri.		01/04/2022	31/05/2022	CAPANTINI MASSIMO	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	
Progettazione, in collaborazione con la Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità, dell'attività di consegna di contrassegni ZTL e telepass		14/03/2022	30/11/2022	CAPANTINI MASSIMO	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	Oggetto di richiesta di variazione accordata con delibera GC 484 del 18.10.2022

**INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Erogazione questionari "customer satisfaction"	PERFORMANCE	30/11/2022
Apertura di uno Sportello per Sordi presso almeno 2 sedi di Quartiere	RISULTATO	31/05/2022
numero di consegne (per rinnovo o nuovo rilascio) di tesserini venatori su numero di richieste presso gli sportelli al cittadino (in collaborazione con Direzione attività economiche e associazioni venatore)	RISULTATO	100%
Progettazione, in collaborazione con la Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità, dell'attività di consegna di contrassegni ZTL e telepass	RISULTATO	30/11/2022

2022\_Z105

Valorizzazione e potenziamento delle funzioni dello sportello al cittadino presso le sedi di ogni Quartiere

**INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
monitoraggio ed eventuale aggiornamneto della Carta dei Servizi	RISULTATO	Sì