

> I SERVIZI AL CITTADINO

Le linee programmatiche del Sindaco

"E' proprio dal funzionamento della macchina amministrativa che è necessario partire. Nessun progetto politico amministrativo può essere realizzato se la "macchina" non è adeguata ed in grado di rispondere, in maniera moderna alle esigenze della

città e dei cittadini, se non funzionano le comunicazioni interne ed esterne, se non si crea un clima di collaborazione e partecipazione ove ognuno si senta parte di un progetto ed al servizio della città:"

Gli obiettivi del 2008

*Mettere il **cittadino al centro** del sistema generale di erogazione dei Servizi pubblici fornendo ad esso uno strumento nuovo, per mezzo del quale ed in unico contesto potrà soddisfare l'esigenza di informazione, di assistenza, di risposta concreta ad un'esigenza prospettata.*

Individuazione ed organizzazione di nuove modalità di gestione dei processi di lavoro per l'attivazione dello sportello polifunzionale che getterà le basi per il miglioramento dei servizi resi al cittadino attraverso le modalità operative più vicine alle esigenze e alle aspettative della comunità.

► Condizioni di partenza e criticità

DAI SERVIZI CIVICI... ➔ ...AI SERVIZI AL CITTADINO

La missione del Settore Servizi civici, così si chiamava fino al 2007, prevedeva il presidio di tutte le attività dei cosiddetti "Servizi demografici" di competenza statale; comprendeva anche la gestione amministrativa del cimitero cittadino compresa la gestione delle operazioni cimiteriali. Venivano presidiate le attività di archivio e di protocollo generale dell'Ente, la tenuta dell'albo pretorio, la notifica degli atti dell'Amministrazione e degli Enti terzi. All'originaria missione del Settore facevano e, fanno tutt'ora riferimento, le politiche di **Decentramento**, attraverso il supporto e coordinamento delle attività politiche dei sei Consigli circoscrizionali, e il presidio delle attività di decentramento dei servizi demografici; **il servizio di staff e controllo di gestione** che assicura funzioni di segreteria e supporto alle attività dell'Assessore e del Dirigente del Settore. A seguito di una indagine condotta negli anni 2003/2004 è emerso che il Settore dei Servizi Civici risultava assai problematico; gli elementi di criticità investivano tutti i fattori che concorrono all'organizzazione del Settore.

LE CRITICITÀ

La principale criticità riguardava il fatto che la sua esistenza veniva giustificata quasi esclusivamente nell'obbligatorio adempimento del dettato costituzionale, delle leggi dello Stato e delle iniziative statali in materia di servizi demografici.

Un primo passo verso la rivisitazione dei Servizi Civici è stato fatto con la deliberazione della Giunta n. 210 del 5 giugno 2008 che ha ridisegnato la macrostruttura dell'Ente, modificando la denominazione del Settore da "Servizi civici" a "**Servizi al cittadino**". In questo modo si è voluto sottolineare l'avvio di una nuova fase sul fronte dei servizi resi dall'Amministrazione. L'orientamento è quello di realizzare un **sistema di comunicazione** tra amministrazione e cittadini che garantisca trasparenza e comprensione degli atti normativi e che miri alla messa in campo di Servizi più moderni

ed al passo con i tempi. Servizi che possano, il più possibile, comprendere e soddisfare i bisogni, le esigenze e le richieste dei cittadini/clienti. I cittadini, di fronte a specifici eventi della vita, necessitano dell'erogazione di servizi essenziali e dell'**espletamento contemporaneo di varie formalità** e sono, pertanto, obbligati a doversi rapportare non solo con soggetti pubblici e privati diversi ma anche con più uffici e servizi, spesso appartenenti al medesimo ente. Tali uffici e servizi, di sovente, sono distanti fra loro, attuano orari di apertura al pubblico diversi, impostazioni gestionali e organizzative diverse.

Le nuove funzioni

- Regolarizzazione dei cittadini stranieri comunitari e gestione richieste di regolarizzazione stranieri extracomunitari
- Sperimentazione per la digitalizzazione dei registri di Stato Civile
- Carta d'identità elettronica
- Sistema informatico georeferenziato (GIS) per la toponomastica del territorio comunale
- Servizi demografici on line

IN CORSO ANGIOY NASCE IL CENTRO POLIFUNZIONALE AL CITTADINO*

L'Amministrazione ha compiuto un'operazione immobiliare importante, per razionalizzare la spesa e rinnovare gli uffici che erogano servizi diretti ai cittadini. È stata così individuata - nella piazza della struttura Cedisa in viale Coppino - un'unica sede per il nuovo Settore dei "Servizi al Cittadino", dove si incontreranno la domanda e l'offerta di informazioni, la domanda e l'offerta di servizi diversificati rinvenibili in un unico contesto. La prossima nascita del "Centro polifunzionale al cittadino" ha presupposto una macro attività per "fasi" a partire dall'integrazione tra i tradizionali e storici Servizi del

Gli interlocutori

Cittadini	Comando Carabinieri
Prefettura	Comando Polizia di Stato
Ausl	Agenzie funebri
Tutti i dirigenti del Comune	Consolati
Provincia	Agenzia delle Entrate
Questura	Ministero dell'Interno
Comando Guardie di Finanza	

Settore "Civici" e in particolare dei servizi demografici distinti ora nei Servizi di Anagrafe e di Stato Civile. Questi, infatti, dovranno entrambi

confluire per tutti i procedimenti di reciproca competenza nel nuovo unico contenitore del Centro Polifunzionale al Cittadino.

COSA SARA' IL CENTRO POLIFUNZIONALE AL CITTADINO

Nel "Centro polifunzionale" i cittadini potranno ottenere in un unico contesto ed interlocutore le risposte alle diverse esigenze che attualmente si trovano decentrate in diversi settori dell'Amministrazione o presidiate da soggetti terzi all'Amministrazione stessa.

La realizzazione di una rete di servizi pubblici di front-line e di front office unificata e non frammentata o settorializzata risponde appieno alle mutate esigenze della comunità cittadina.

Il nuovo servizio dovrà operare in stretta sinergia e cooperazione con tutti gli altri settori dell'amministrazione e con detti soggetti terzi, instaurando, da subito, un proficuo ed efficiente sistema di scambio, di comunicazione interna e di condivisione.

La nuova unità organizzativa dovrà assumere un ruolo significativo nella semplificazione dell'accesso, dovrà promuovere una serie di iniziative di semplificazione con una ricaduta positiva sull'immagine di efficienza amministrativa. Il cittadino troverà già nel primo contatto una concreta risposta alle sue esigenze o, in caso di impossibilità per vincoli normativi od organizzativi, verrà indirizzato esattamente verso il soggetto pubblico competente.

Il nuovo sportello dalla parte del cittadino

I risultati del nuovo servizio di relazione con il pubblico riguardano e dovranno assicurare:

- 1) una maggiore capacità di accoglienza, intesa come capacità di prevedere e anticipare i bisogni dei cittadini e degli utenti dei servizi;
- 2) una migliore capacità di risposta, intesa come capacità di soddisfare le esigenze dei cittadini e degli utenti dei servizi, fino al traguardo della personalizzazione degli stessi in termini di modalità di accesso (quale canale per quale tipo di utente) e di contenuto del servizio (quale risposta per quale tipo di bisogno);
- 3) una ridefinizione dell'organizzazione a partire dal criterio della centralità dell'utenza, sia in termini di caratteristiche che di bisogni con conseguenti e significativi miglioramenti per quanto riguarda la semplificazione delle procedure, la riduzione dei tempi di erogazione dei servizi, l'efficacia delle performance;
- 4) una diversa cultura dell'organizzazione, disegnata meno per linee e più per integrazioni funzionali, una delle quali è costituita proprio dalla "relazione con il pubblico", in grado di rendere convergenti gli interessi, i comportamenti, le professionalità, la cultura organizzativa. La lettura dell'organizzazione in termini di back e front office comporta infatti maggiori integrazioni e un complesso riassetto per processi ed obiettivi;
- 5) una maggiore capacità di gestire reti relazionali, anche dal punto di vista istituzionale e formale, con conseguente assunzione della logica di sistema come approccio alle politiche pubbliche.

*Il centro polifunzionale Punto città è stato inaugurato il 26 maggio 2009

> L'ATTIVITA' DEL 2008

Il decentramento

Circoscrizione 1			
<i>Sede Piazza Santa Caterina</i>	N. consigli circoscrizionali	58	
	N. riunioni commissioni consiliari circoscrizionali	337	
	N. segnalazioni	2.760	
	N. iniziative culturali promosse	12	
	N. iniziative sportive promosse	0	
	N. atti/certificazioni a domicilio	1.099	
	N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	16	
	N. informative rilasciate	3.487	
	<i>Sede di Caniga</i>	N. segnalazioni	800
		N. atti/certificazioni a domicilio	795
N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa		2.728	
N. informative rilasciate		5.420	
N. certificazioni/atti rilasciati a sportello		5.820	
Circoscrizione 2			
<i>Sede Via Era - Li Punti</i>	N. consigli circoscrizionali	47	
	N. riunioni commissioni consiliari circoscrizionali	86	
	N. segnalazioni	552	
	N. iniziative culturali promosse	0	
	N. iniziative sportive promosse	0	
	N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	2.143	
	N. informative rilasciate	1.328	
	N. certificazioni/atti rilasciati a sportello	8.463	
	<i>Sede Via dell'Anziano</i>	N. segnalazioni	9
		N. atti/certificazioni a domicilio	267
N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa		616	
N. informative rilasciate		2.111	
N. certificazioni/atti rilasciati a sportello		5.725	
Circoscrizione 3			
<i>Sede Via Poligono</i>	N. consigli circoscrizionali	55	
	N. riunioni commissioni consiliari circoscrizionali	102	
	N. segnalazioni	1.422	
	N. iniziative culturali promosse	16	
	N. iniziative sportive promosse	18	
	N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	1.292	
	N. informative rilasciate	3.594	
	N. certificazioni/atti rilasciati a sportello	26.209	
	N. certificazioni/atti rilasciati a domicilio	0	
	<i>Sede Via Savoia</i>	N. segnalazioni	1.888
N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa		45	
N. informative rilasciate		8.722	
N. certificazioni/atti rilasciati a sportello		11.531	
Circoscrizioni 4			
<i>Sede Via La Malfa</i>	N. consigli circoscrizionali	42	
	N. riunioni commissioni consiliari circoscrizionali	78	
	N. segnalazioni	84	
	N. iniziative culturali promosse	7	
	N. iniziative sportive promosse	2	
	N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	120	
	N. informative rilasciate	6.911	
	N. certificazioni/atti rilasciati a sportello	13.862	
	<i>Sede Largo Budapest</i>	N. segnalazioni	0
		N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	273
N. informative rilasciate		6.005	
N. certificazioni/atti rilasciati a sportello		8.382	
Circoscrizione 5			
N. consigli circoscrizionali	N. consigli circoscrizionali	67	
	N. riunioni commissioni consiliari circoscrizionali	389	
	N. segnalazioni	3.414	
	N. iniziative culturali promosse	0	
	N. iniziative sportive promosse	0	
	N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	1.637	
	N. informative rilasciate	6.346	
	N. certificazioni/atti rilasciati a sportello	1.831	
	N. certificazioni/atti rilasciati a domicilio	299	
	Circoscrizione 6		
N. consigli circoscrizionali	N. consigli circoscrizionali	31	
	N. riunioni commissioni consiliari circoscrizionali	0	
	N. segnalazioni	750	
	N. iniziative culturali promosse	0	
	N. iniziative sportive promosse	0	
	N. tessere rilasciate di scuolabus e mensa	910	
	N. informative rilasciate	1.380	
	N. certificazioni/atti rilasciati a sportello	1.668	
	N. atti cimiteriali	15	



L'ATTIVITA' DEL 2008

I servizi al cittadino

Servizio di Stato Civile

N. certificazioni/atti rilasciati a domicilio	0
N. certificazioni ed estratti	51.882
N. atti di nascita e trascrizione	1.281
N. atti di morte e trascrizione	1.592
N. atti di matrimonio e trascrizioni	726
N. atti di cittadinanza	39
N. annotazioni	7.050
N. comunicazioni agli Enti terzi	0
N. servizi funebri per non abbienti	0
N. pubblicazioni di matrimonio	815
N. trascrizioni arretrate	0
N. ore di apertura settimanale per i servizi di certificazione	0
N. ore di apertura settimanale per tutti i servizi	0

Servizi cimiteriali

<i>Cappelle</i>	N. operazioni cimiteriali	42
<i>Loculi</i>	N. operazioni cimiteriali	628
<i>Tombe</i>	N. operazioni cimiteriali	480
<i>Sepolture</i>	N. operazioni cimiteriali	1.105
<i>Guardiana</i>	N. ore di apertura	3.935
<i>Servizi amministrativi</i>	N. rinnovi	311
	N. operazioni cimiteriali	1.170
	N. concessioni	841

Servizio Archivio Protocollo

<i>Protocollo</i>	N. protocollazioni in entrata	11.573
	N. protocollazioni in uscita	12.560
<i>Archivio</i>	N. richieste di accesso	547
<i>Spedizioni</i>	N. spedizioni	64.867
<i>Albo pretorio</i>	N. affissioni	12.709
<i>Notifiche</i>	N. notifiche	33.800

L'ATTIVITA' DEL 2008

I servizi al cittadino

Servizio Elettorale e Leva

<i>Gestione liste elettorali e leva</i>	N. iscrizioni in liste elettorali	1.962
	N. cancellazioni in liste elettorali	1.584
	N. iscrizioni in liste di leva	2.175
	N. cancellazioni in liste di leva	5.552
	N. cambi di domicilio	3.169
	N. tessere elettorali rilasciati	0
	N. congedi registrati e rilasciati	1.195
	N. certificazioni - elettorale	2.205
	N. certificazioni - leva	2.033
	Tempo medio tra variazione anagrafica e iscrizione/variazione	0
<i>Gestione procedimenti elettorali</i>	N. cambi di domicilio	9.343
	N. tessere elettorali rilasciati	3.992
	N. tagliandi variazioni dati	13.574
	N. consultazioni	5
	N. revisioni straordinarie delle liste elettorali	9
	Ore di apertura volontaria (oltre le previsioni ministeriali)	15
<i>Magazzino elettorale</i>	N. atti custoditi	21.161
	N. beni inventariati	0
	N. movimentazioni	10.934

Servizio anagrafe - stranieri

<i>Anagrafe</i>	N. di iscrizioni e aggiornamento AIRE	343
	N. carte di identità	16.109
	N. carte di identità elettroniche	712
	N. scissioni da nuclei familiari	3.444
	N. variazioni di domicilio	1.677
	N. recuperi al censimento	286
	N. variazioni stranieri residenti	334
	N. utenti di sportello	31.139
	N. certificazioni	31.255
	N. variazioni anagrafiche per nascita	1.067
	N. variazioni anagrafiche per morte	1.037
	N. variazioni anagrafiche per matrimonio	1.089
	N. convalida codici fiscali	1.359
	N. immigrazioni	1.933
	N. emigrazioni	2.041
	<i>Stranieri</i>	N. migrazioni stranieri

Servizio di staff, controllo di gestione e toponomastica

<i>Toponomastica</i>	N. assegnazioni di n. civici	483
	N. atti predisposti per altri servizi	0
	N. intitolazioni vie	5
<i>Staff</i>	N. riunioni di settore	48
	N. circolari interne	40

► Impegni e azioni per il futuro (Peg 2009)

Gli obiettivi specifici contenuti nel Piano dettagliato degli Obiettivi 2009, che si sommano alla attività ordinaria del Settore enunciata nelle condizioni di partenza, sono i seguenti:

- > Attivazione dello sportello multifunzione al cittadino
- > Revisione territoriale e riduzione numero delle Circoscrizioni in base all'art. 2 - comma 29 - Legge

- 24 Dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008)
- > Potenziamento dei servizi decentrati ai cittadini
 - > Studio e predisposizione atti propedeutici all'esternalizzazione dei servizi cimiteriali; all'affidamento in appalto biennale del forno crematorio; all'assegnazione di tombe abbandonate

Contatti

Piazza S. Caterina - 07100 Sassari

Anagrafe via Pais ang. P.zza Mazzotti -

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12;

Martedì dalle 15.30 alle 17.30. Tel. 079/279853 -

Fax. 079/238070

Carta identità elettronica 079/279856

Elettorale e leva

tel. 079 279 703 fax 079 239 576

Stato civile

p.zza S. Caterina - tel. 079 279 717 fax 079 279 751

Toponomastica

p.zza Mazzotti - tel. 079 279 860

Notifiche

p.zza S. Caterina - tel. 079 279 753

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00;

Martedì e giovedì Dalle 15.30 alle 17.30. Tel.

079/279754 / Fax. 079/279754

Decentramento

P.zza S. Caterina

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00; Martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18.30.

Tel. 079/279746

Fax. 079/279886

Cimitero

v.le Porto Torres 12 - 07100 Sassari

DIREZIONE

A partire dal giorno 1° marzo 2006:

Dal lunedì al sabato dalle 8 alle 17.45

Domenica e festivi: dalle 8 alle 14.

Tel. 079/260363

UFFICIO

Lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00;

Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00