

Il bello dello sportello periferico

Dieci strutture e vent'anni di storia

**Giorgia Fasanelli
Lorena Benedetti**

Un nuovo modo di fare e di pensare il servizio pubblico è ciò che caratterizza coloro che lavorano presso gli sportelli dislocati sul territorio provinciale: dieci strutture (a Cavalese, Tonadico, Borgo, Pergine Valsugana, Cles, Malè, Pozza di Fassa, Tione, Riva del Garda, Rovereto), a cui vanno ad aggiungersi lo sportello informativo di Piazza Dante a Trento e il punto di raccolta situato presso la sede del Servizio semplificazione amministrativa della Provincia.

Il cittadino che si reca presso gli sportelli periferici della Provincia trova persone che conoscono molto bene il territorio di riferimento, che hanno molta esperienza in relazioni con il pubblico e che sono profondi conoscitori delle amministrazioni pubbliche provinciali e delle relative procedure amministrative.

Un'attività davvero intensa quella dei cosiddetti "sportellisti": ognuno di loro si occupa in media di 10-15 pratiche al giorno che spaziano dall'attività di informazione ed assistenza, al ricevimento di domande e documentazione che il cittadino presenta alle strutture provinciali, al supporto nella compilazione delle dichiarazioni ICEF, fino ad accompagnare gli enti locali nel loro rapporto con i vari uffici provinciali.

Il gruppo di lavoro degli sportellisti è composto da un nucleo storico di 6 persone, che si dedica a questa attività dall'avvio del progetto nel 1990 e che ne ha seguito e contraddistinto l'e-

voluzione, a cui si sono aggiunti nel tempo 16 colleghi che, dopo un breve percorso formativo, hanno completato la loro formazione ed oggi hanno già una decennale esperienza nell'amministrazione provinciale.

Gli sportelli, all'interno della struttura provinciale, fanno riferimento al Dipartimento innovazione, ricerca e ICT della Provincia ed in particolare al Servizio semplificazione amministrativa. Ed è proprio presso la sede del Servizio che gli sportellisti si incontrano ogni venerdì per condividere le problematiche emerse nel corso della settimana, cercare una soluzione coordinata, partecipare alla eventuale revisione delle proce-

sure e monitorare le criticità dei processi e la risposta agli interventi di semplificazione attuati dal Servizio.

Una semplificazione resa possibile dall'attenta analisi delle procedure, dalla mediazione messa in atto dagli sportellisti tra la "cultura della pubblica amministrazione" e la cultura "del cittadino di valle" ed aiutata, nel concreto, dall'utilizzo delle tecnologie ICT.

L'introduzione di nuove tecnologie ha portato un cambiamento nelle attività dello sportello. Oggi vi è infatti un'attenzione particolare, da parte del personale, alla consulenza e al supporto nell'utilizzo dei servizi messi a disposizione dei

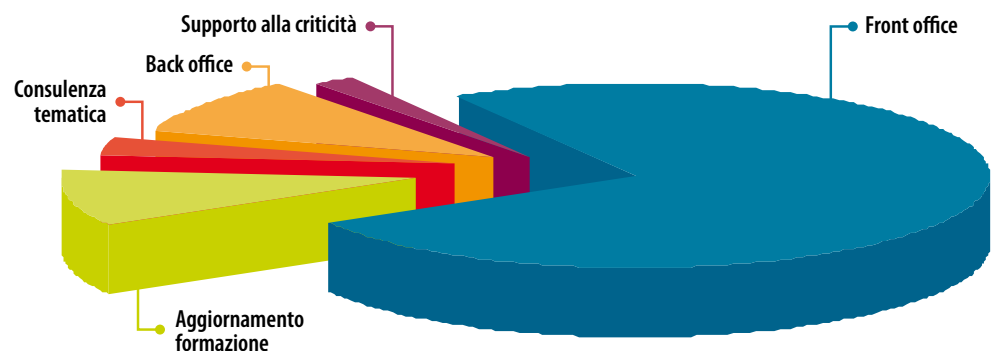
cittadini attraverso i sistemi informativi, con la conseguente accelerazione dei tempi della burocrazia e una riduzione degli spostamenti a carico dei cittadini che non devono più rivolgersi a diversi uffici, ma che hanno a disposizione un punto di contatto unico quando si devono rapportare con la pubblica amministrazione trentina.

Quindi un miglioramento qualitativo di tutta l'attività di sportello. Basti pensare che a seguito della manovra anticongiunturale dello scorso anno, gli sportelli hanno fatto fronte a più del 60% delle domande presentate per l'erogazione di contributi in materia di ristrutturazione edilizia e interventi energetici.

Gli sportelli: quanti e dove sono

Sportello	Operatori	Bacino d'utenza	Kmq territorio	Indirizzo
Vallagarina	4	85.700	694	Complesso Intercity, Viale Trento, 37/D - Rovereto
Alta Valsugana	2	52.030	394	Comprensorio Alta Valsugana, Piazza Gavazzi, 4 - Pergine Valsugana
Alto Garda e Ledro	3	44.836	353	Via Canella, 11 - Riva del Garda
Valle di Non	2	38.185	596	Comprensorio Valle di Non, Via Pilati, 17 - Cles
Valli Giudicarie e Rendena	3	36.377	1.176	Palazzina Il Centro, Via Circonvallazione, 65 - Tione
Bassa Valsugana	2	26.343	578	Comprensorio Bassa Valsugana e Tesino, Piazzetta Ceschi, 1 - Borgo Valsugana
Valle di Fiemme	2	19.131	415	Comprensorio Valle di Fiemme, Via Alberti, 4 - Cavalese
Valle di Sole	1	15.327	609	Comprensorio Valle di Sole, Via 4 Novembre, 4 - Malè
Primiero	2	10.032	413	Comprensorio del Primiero, Via Roma, 19 - Tonadico
Valle di Fassa	1	9.335	318	Comprensorio Ladino di Fassa, Strada di Prè De Gejia, 2 - Pozza di Fassa
TOTALI	22	337.296	5.546	-

L'attività dello sportello: dal front office alla condivisione dell'expertise



Intervista a Carlo Seppi - Coordinatore degli sportellisti sul territorio

La forza di una squadra

Da quanti anni lavori presso lo sportello per il cittadino di Cles e come ci sei arrivato?

Sono sportellista dal 1990, quando è nato il gruppo, e coordinatore dal 2005.

Quando è stata fatta la prima selezione per individuare il personale adatto a ricoprire questa nuova figura dedicata al territorio, nel 1989, lavoravo presso il Servizio attività socio-assistenziali della Provincia. Mi sono quindi presentato alla selezione come esperto in questa materia. Uno dei criteri alla base della selezione era infatti quello di trovare personale con competenze diverse e specifiche, in modo da creare un gruppo che condividesse queste conoscenze e capace quindi di rispondere ad ogni esigenza del cittadino.

Una volta superata la selezione, cosa è successo?

Trovato il personale, siamo stati coinvolti in un percorso di formazione gestito dai dirigenti della Provincia e della Regione: 200 ore durante le quali abbiamo potuto apprendere i diversi procedimenti amministrativi e conoscere al meglio la macchina della Pubblica Amministrazione. Inoltre, abbiamo partecipato ad alcune lezioni tenute da esperti di sociologia della comunicazione e psicologia sociale per essere pronti a rapportarci con il cittadino. Questo percorso ha contribuito alla creazione di un gruppo, quello degli sportellisti appunto, molto affiatato e ha inoltre permesso la condivisione di una modalità di lavoro che fosse coordinata ed omogenea per tutto il territorio provinciale.

10 sportelli sparsi in tutto il Trentino, competenze diffuse. Come riesci a coordinare il tutto e fare in modo che il gruppo sia sempre aggiornato e pronto a rispondere?

Per permettere un aggiornamento costante sui procedimenti della pubblica amministrazione, abbiamo fissato un incontro settimanale presso la sede del Servizio semplificazione amministrativa a cui facciamo riferimento. Durante questi incontri cerchiamo di discutere le problematiche che sono emerse durante la settimana e di riportare la percezione del cittadino in merito all'azione pubblica,

archiviamo la documentazione cartacea raccolta nel periodo, prepariamo e studiamo le nuove procedure, ci scambiamo esperienze e soluzioni. Questo scambio è comunque continuo e favorito dagli strumenti che abbiamo oggi a disposizione rispetto a 20 anni fa, quando è nato il gruppo: tutti abbiamo una casella di posta elettronica e i nostri uffici dispongono di una connessione ad internet veloce; inoltre, possiamo parlare tra di noi grazie al *voip* (il telefono che utilizza la rete internet e quindi a costo zero) e al nuovo sistema di videoconferenza che collega tutti i nostri computer.

Vorrei poi sottolineare che il coordinamento delle attività degli sportelli è garantito a livello centrale dal Servizio semplificazione amministrativa: da Trento mi arrivano gli indirizzi o le indicazioni che guidano il nostro lavoro, che poi io posso diffondere agli altri colleghi grazie anche ai sistemi descritti prima.

Abbiamo visto che negli anni la vostra attività è cambiata e si è notevolmente ampliata. Ci puoi fare qualche esempio?

In effetti, il contributo degli sportelli periferici si è rivelato fondamentale nel momento in



cui la Provincia ha dovuto affrontare in modo veloce numerose richieste, a seguito dell'introduzione di nuove agevolazioni, procedure o attività in genere. Ad esempio, dal 2001 al 2007 siamo stati coinvolti per affrontare l'emergenza immigrati, dando un valido supporto nelle pratiche di rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno.

Un altro momento che ci ha visto in prima linea è stata la manovra anticrisi messa in campo dalla Provincia: in quest'occasione abbiamo gestito, per conto di Cassa del Trentino, la raccolta delle domande di contributo per le ristrutturazioni edilizie.

O ancora, abbiamo contribuito in modo sostanziale alla definizione delle procedure semplificate per i contributi energetici, mettendo in piedi un processo organizzativo che ci ha consentito di risolvere gli *iter* e rispondere in tempo reale alle richieste avanzate dal territorio.



DAL 1990 AD OGGI: COME SONO CAMBIATI GLI SPORTELLI SUL TERRITORIO

Portare la Provincia "a casa" dei cittadini residenti nelle zone più lontane del territorio provinciale è l'obiettivo che ha guidato la nascita degli sportelli periferici per l'informazione.

Nati nel 1990 e situati presso le sedi dei Comprensori, inizialmente gli sportelli avevano una funzione soprattutto di informazione al cittadino e di raccolta delle pratiche, che poi venivano smistate agli uffici provinciali competenti.

L'attività degli sportelli è cresciuta nel tempo sia in termini qualitativi che in termini quantitativi, tanto che oggi gli sportelli sono diventati dei veri e propri uffici provinciali distaccati sul territorio che si occupano direttamente di molti procedimenti amministrativi.

La diffusione delle nuove tecnologie, in particolare di internet e della posta elettronica, ha permesso una sempre più efficace condivisione delle informazioni e quindi delle conoscenze; e l'introduzione di un sistema informatico dedicato – accompagnato dalla semplificazione dei procedimenti amministrativi – ha ridotto ulteriormente i tempi di risposta al cittadino.

Basti pensare che dalle circa 5.000 ricevute annue del 1990 si è passati alla media attuale di circa 50.000, con un picco di oltre 75.000 nel 2006 dovuto ad un incremento delle dichiarazioni ICF e ad un aumento delle prenotazioni degli appuntamenti per il rilascio/rinnovo dei permessi di soggiorno.

Un progetto, quindi, che fin dai primi anni ha ottenuto grossi risultati e molta soddisfazione da parte dei cittadini che, avvalendosi dell'aiuto prezioso degli sportellisti, in un solo biennio hanno potuto risparmiare 7.618.000 km di spostamenti (corrispondenti a 190 giri intorno al mondo), senza considerare il notevole risparmio anche in termini di tempo.