

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 1 di 9

Documento

**REGOLAMENTO SUL FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO
POLIVALENTE PER IL CITTADINO**

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto della revisione</i>
1	20.09.06	1a emissione. Approvato con delibera Giunta Comunale n. 210 del 20/09/06 Entrato in vigore il 11/10/2006
2	26.05.07	Aggiornata la lista dei settori di attività ad articolo 2. Modificate le attribuzioni del back-office ad articolo 6 relativamente alla predisposizione e all'aggiornamento dei documenti di organizzazione. Modificate le modalità di approvazione dei documenti di organizzazione ad articolo 9. Approvata con delibera Giunta Comunale n. 170 del 30/05/2007
3	19.12.07	Reintrodotta il testo approvato con delibera Giunta Comunale n. 210 del 20/09/2006 Approvata con delibera Giunta comunale n. 16 del 31/01/2008
4	15.12.09	Modificato organigramma inserito nell'art. 3 relativamente alla casella "InfoDesk-Back Office". Definito con maggiore dettaglio il ruolo attribuito ai dirigenti funzionali con l'aggiunta dei commi 9 e 10 all'articolo 3. Riviste competenze info desk ad articolo 4. Aggiornate ed integrate le finalità formative del personale ad art. 13. Approvata con delibera Giunta Comunale n. 358 del 17/12/2009
5	02.08.13	Sostituito art. 10 post servizio. Approvata con delibera Giunta Comunale n. 167 del 22/08/2013
6	09.09.23	Revisione completa in seguito all'aggiornamento della macrostruttura dell'Ente e apportando anche alcune modifiche funzionali all'effettiva operatività del servizio sulla base delle prassi consolidate nel corso del tempo Approvata con delibera Giunta Comunale n. 175 del 09/09/2023

<i>Redazione</i>	S. Caviglia	<i>Controllo</i>	S. Caviglia	<i>Approvazione</i>	S. Caviglia
<i>F.to S. Caviglia</i>		<i>F.to S. Caviglia</i>		<i>F.to S. Caviglia</i>	

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 2 di 9

Art. 1 Principi generali

Il Comune di Mondovì, nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso i cittadini, singoli e associati, verso i cittadini non residenti nel Comune ma che nello stesso lavorino o studino, verso gli apolidi e stranieri residenti;
- b) assicura l'esercizio del diritto di informazione, di partecipazione ai procedimenti amministrativi e di accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti e nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali;
- c) realizza attività di semplificazione e di razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e della relativa modulistica;
- d) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza della propria azione;
- e) attua la verifica della qualità dei servizi offerti e del loro gradimento, anche mediante sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

In attuazione a quanto sopra disposto, nel rispetto delle leggi attuali e dello Statuto Comunale, il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dello *Sportello Unico Polivalente per il Cittadino* di seguito denominato anche "Sportello".

Art. 2 Finalità e funzioni dello Sportello

Lo Sportello costituisce il punto privilegiato di contatto e di riferimento istituzionale per i cittadini. Esso opera nel rispetto dei seguenti obiettivi strategici:

- razionalizzazione, semplificazione e snellimento delle procedure
- riduzione dei tempi per la conclusione dei procedimenti
- riduzione del WIP (*work in progress*, ovvero del numero delle pratiche in corso d'istruttoria)
- trasparenza degli iter procedurali e delle attività comunali
- chiarezza, accessibilità e fruibilità facilitata di tutti i servizi con conseguente riduzione delle incombenze per l'utente.

In particolare lo *Sportello Unico Polivalente per il Cittadino* attiva e gestisce l'iter dei procedimenti amministrativi nei seguenti settori di attività:

- anagrafe
- stato civile
- elettorale
- leva militare
- notificazione atti

 Comune di Mondovi	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 3 di 9

Inoltre assicura ai Dipartimenti responsabili degli iter procedurali per le pratiche in materia di assistenza e per il rilascio dei certificati di idoneità alloggiativa finalizzati a pratiche sull'immigrazione, la collaborazione nella gestione del *front-office* ed in particolare per quanto attiene l'attività informativa e la ricezione delle istanze.

Le attività di *front-office* riguardanti le pratiche cimiteriali, i tributi e canoni comunali, nonché altri procedimenti amministrativi per i quali la responsabilità dell'adozione del provvedimento finale non è assegnata al Responsabile dello Sportello, possono essere svolte presso i locali dello Sportello. I Dipartimenti/Servizi Autonomi interessati svolgono tali attività a mezzo di proprio personale, da distaccarsi presso lo Sportello, nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico e delle modalità di gestione degli utenti dello Sportello, previa la disponibilità di postazioni e opportuna coordinazione con il Responsabile dello Sportello.

Lo Sportello, inoltre, promuove, nell'ambito delle proprie competenze, l'attività di comunicazione

- a) esterna (rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti presenti sul territorio)
- b) interna (rivolta alla struttura comunale)

essenzialmente finalizzata a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- promuovere l'immagine del Comune illustrandone le attività e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure, nonché la conoscenza delle modalità di avvio e dell'intero iter dei singoli procedimenti amministrativi.

Lo Sportello, infine, nell'ambito delle proprie competenze:

- a) promuove e facilita l'accesso alle informazioni e ai servizi del Comune, orientando a tal fine l'utenza;
- b) riceve le richieste di accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 e dei relativi regolamenti comunali;
- c) fornisce informazioni sugli atti del Comune, sullo svolgimento, sui tempi di conclusione e sui responsabili dei procedimenti amministrativi;
- d) assicura all'utenza la modulistica necessaria alla presentazione di istanze al Comune;
- e) attua misure di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative, compresa la relativa modulistica, che riguardano l'utente esterno;
- f) rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dal Comune, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte di miglioramento dei cittadini; i risultati di detta attività sono periodicamente trasmessi all'OVC e rilevano ai fini della valutazione dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- g) gestisce le attività di cui al precedente comma 2, secondo quanto definito dai relativi documenti di organizzazione.

Art. 3

Organizzazione dello Sportello

Lo *Sportello Unico Polivalente per il Cittadino* semplifica, raggruppa ed unifica la maggior parte dei servizi di *front-office* del Comune.

Sotto un'unica responsabilità operativa – il responsabile dello *Sportello Unico Polivalente per il Cittadino* - operano due linee separate di servizi (Cittadino e Infodesk), ciascuna con un responsabile di linea.

E' compito del responsabile dello Sportello, in particolare, assicurare lo sviluppo del sistema attraverso:



- il coordinamento del personale assegnato al Servizio
- la razionalizzazione dei flussi informativi e dei procedimenti
- il monitoraggio delle prestazioni e della *customer satisfaction*
- la conseguente formulazione di proposte migliorative.

All'interno della linea di servizi "Cittadino" si individuano:

- il nucleo di front-office (FO) vero e proprio, a diretto contatto con il pubblico
- il nucleo di back-office (BO) che procede all'istruzione delle pratiche, alla lavorazione ed evasione delle richieste pervenute via posta o tramite canali telematici e a tutti gli adempimenti di legge previsti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva militare.

L'Infodesk (ID) è la struttura di prima accoglienza del pubblico, suddivisa anch'essa in attività di front-office (FO) e di back-office (BO). L'Infodesk costituisce il primo contatto con l'utenza. Tutte le richieste di informazioni o le semplici segnalazioni sono direttamente ed immediatamente evase o accolte in questa sede.

All'interno di ciascuna delle due linee di servizi è perseguita la massima polivalenza del personale addetto sulle attività di front-office e quelle di back-office.

Il modello organizzativo di riferimento è rappresentato di seguito:



A ciascuna delle due linee è assegnato personale in numero adeguato a garantire lo svolgimento delle attività di competenza. Detto personale dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Responsabile dello Sportello, mentre il personale appartenente ad altri Dipartimenti/Servizi Autonomi che presidia postazioni di *front-office* presso lo Sportello dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Dirigente/Responsabile cui è assegnata la responsabilità dell'adozione del provvedimento finale.

In particolare, sono compiti del Dirigente/Responsabile competente all'adozione del provvedimento finale:

- verificare la correttezza dell'istruttoria e di ogni altro adempimento svolto dal responsabile del procedimento in funzione dell'adozione del provvedimento finale;
- curare l'aggiornamento professionale e amministrativo del personale dipendente in relazione alle novelle normative intervenute ed alle esigenze di formazione continua di cui al successivo art. 13;
- curare la revisione e l'aggiornamento dei documenti di formalizzazione dei procedimenti amministrativi di relativa competenza, in conformità alla disciplina di gestione dei documenti di organizzazione approvata dalla Giunta comunale;
- assicurare il coordinamento ed il confronto col Responsabile dello Sportello per individuare e proporre soluzioni - sia di natura organizzativa, sia di natura documentale - finalizzate al miglioramento del servizio all'utente.

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 5 di 9

- garantire un costante supporto organizzativo al front office ed al servizio info-desk dello Sportello disponendo all'occorrenza, su richiesta e di concerto col Responsabile dello Sportello, il temporaneo distacco di risorse umane presso tale struttura nei periodi temporali caratterizzati da affluenze straordinarie di utenti, che comportano sensibili aggravii dei carichi di lavoro; sono da ricondursi a tale eventualità, in particolare, le scadenze dei termini per la presentazione di istanze, dichiarazioni ed analoghi documenti legati a settori specifici o per il pagamento di tributi e canoni comunali.

Art. 4 Info-Desk

L'info-desk svolge attività di:

- a) ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, la raccolta di suggerimenti e di proposte di miglioramento, la ricezione e la gestione dei reclami, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) accoglienza dell'utenza dello Sportello Unico Polivalente per il Cittadino e gestione del sistema di prenotazione per l'accesso agli sportelli;
- c) informazione generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente;
- d) informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati dallo Sportello;
- e) distribuzione e raccolta di modulistica riguardante l'attività del Comune;
- f) ritiro della corrispondenza consegnata a mani, indirizzata ai servizi comunali privi di *front-office* presso lo Sportello e rilascio di ricevuta o numero di protocollo;
- g) centralino e portineria del palazzo comunale;
- h) servizio di notificazione atti e messi comunali

Art. 5 Front-Office

Il front-office svolge attività di:

- a) informazione specialistica riferita ai procedimenti amministrativi di competenza;
- b) ausilio all'utente nella compilazione di istanze, moduli e dichiarazioni e più specificatamente assistenza nella fase di avviamento del procedimento;
- c) riscontro all'utente sullo stato di avanzamento del procedimento;
- d) quando previsto, emissione del provvedimento finale del procedimento;
- e) consegna all'utente del provvedimento conclusivo del procedimento.

Art. 6 Back-Office

Il back-office ha principalmente il compito di istruire e portare a conclusione, nei termini richiesti, i procedimenti avviati sia dal front-office e da questo non definiti per esigenze legate alla fase istruttoria e sia in seguito al ricevimento delle istanze a mezzo posta e/o canali telematici. Inoltre provvede alla lavorazione ed evasione delle richieste pervenute a mezzo posta e/o canali telematici e a tutti gli adempimenti previsti dalle norme di settore. Predisporre e mantiene aggiornata la modulistica necessaria alla fruizione dei servizi comunali di competenza.

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 6 di 9

Art. 7

Modalità di erogazione del servizio

Si individuano tre fasi principali:

- a) il pre-servizio
- b) la fase di erogazione propriamente detta, ovvero di interazione con il cittadino
- c) il post-servizio.

Art. 8

Pre-servizio

Lo Sportello ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e di conseguenza:

- a) garantisce ai cittadini il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi;
- b) fornisce agli interessati informazioni sull'avvio, sulla documentazione richiesta, sugli uffici competenti e sui relativi responsabili, sullo svolgimento e sui tempi del procedimento amministrativo.

Presso i locali dello Sportello l'interessato può presentare le richieste di accesso alla documentazione amministrativa.

In particolare, è assicurata - sia direttamente attraverso l'Infodesk, che via Internet, attraverso il sito istituzionale del Comune - una forma di comunicazione preventiva, chiara ed immediata, finalizzata a far conoscere la struttura, i vincoli, gli adempimenti richiesti, i tempi di risposta ed ogni altro elemento utile di ogni singolo procedimento.

Per quanto specificatamente riguarda l'accesso telematico, è disponibile sul sito Web del Comune una pagina di accesso ai servizi dello Sportello Unico Polivalente per il Cittadino contenente:

- informazioni di carattere generale (struttura del servizio, orari di apertura, ubicazione, modalità di accesso, contatti telefonici, indirizzi e-mail, etc...)
- un menu di accesso alle pagine relative ai singoli procedimenti.

In questa configurazione l'utente telematico ha la possibilità di accedere a tutte le informazioni necessarie per l'attivazione di ogni singolo procedimento il quale è completamente descritto in termini di:

- campo di applicazione
- dipartimento competente
- modalità di avvio
- adempimenti
- oneri
- sanzioni
- durata del procedimento
- efficacia del provvedimento finale
- normativa di riferimento direttamente consultabile tramite link appositi
- modulistica

In modo particolare la modulistica è direttamente visualizzabile, scaricabile in formato elettronico e, ovviamente, stampabile.

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 7 di 9

Art. 9

Interazione con il cittadino

Nelle materie che hanno impatto sull'utenza, lo Sportello ricerca costantemente la semplificazione e la razionalizzazione delle relative procedure. Nella connessa modulistica deve essere utilizzato un linguaggio chiaro e comprensibile e la struttura del documento deve essere facilmente percepibile.

La modulistica e le schede informative sintetiche dei procedimenti riguardanti l'attività dello Sportello sono accessibili a tutti i cittadini attraverso il sito Internet istituzionale ai sensi del precedente articolo 8.

L'originale di detti documenti è firmato dal redattore, è controllato dal Dirigente responsabile del procedimento e, infine, è approvato dal Segretario Generale. Nessuna modifica a detti documenti è autorizzata senza le firme per approvazione delle citate figure in quanto solo con la loro sottoscrizione è determinata l'ufficialità dell'atto e la riferibilità dello stesso al Comune di Mondovì. L'utilizzo di documenti non conformi all'originale o diversi da quelli ufficiali determina illecito disciplinare a carico del dipendente che ne ha fatto uso.

Il massimo grado possibile di informatizzazione delle attività, in coerenza con le procedure formalizzate, deve essere perseguito in modo da ridurre al minimo la circolazione di documenti cartacei all'interno dei Dipartimenti ed accelerare i tempi di conclusione dei procedimenti.

Art. 10

Post-servizio

Tutti gli utenti, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi comunali.

Lo sportello unico, tramite l'Infodesk, informa i cittadini sulle modalità e i termini della procedura di reclamo, riceve le segnalazioni, i suggerimenti e gli stessi reclami e li inoltra al Dirigente/Responsabile competente per materia (o al Responsabile del procedimento dallo stesso esplicitamente individuato) entro i due giorni lavorativi successivi.

La segnalazione s'intende presa in carico dalla struttura competente, salvo diversa comunicazione da parte del relativo Responsabile, da far pervenire allo sportello, anche a mezzo posta elettronica, entro due giorni lavorativi dal ricevimento.

Il Responsabile della struttura competente è tenuto a dare riscontro allo sportello entro trenta giorni dal ricevimento della segnalazione, al fine di consentire un'adeguata risposta al cittadino; il riscontro deve avvenire per iscritto, mediante l'apposito software di gestione delle segnalazioni ovvero, in sua assenza, preferibilmente a mezzo posta elettronica. Le risposte ai cittadini possono essere comunicate verbalmente (contatto personale-telefonico) o per iscritto (fax, posta elettronica o lettera); in quest'ultimo caso la lettera deve essere vistata dal Responsabile della struttura competente.

Il Responsabile della struttura competente per materia può, in alternativa, fornire il riscontro direttamente al cittadino, dandone contestualmente comunicazione allo sportello.

In caso di mancato riscontro entro il predetto termine, lo sportello provvede a sollecitare la struttura competente e, in difetto di risposta, procede all'archiviazione d'ufficio del fascicolo. L'archiviazione avviene il primo giorno lavorativo decorsi sessanta giorni dalla presentazione della segnalazione, ovvero, qualora il primo giorno lavorativo, decorsi sessanta giorni, ricada nel terzo mese successivo alla presentazione della segnalazione, l'archiviazione avviene l'ultimo giorno lavorativo del secondo mese successivo alla presentazione.

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 8 di 9

Resta fermo per lo sportello l'obbligo di dare informazione al cittadino di eventuali provvedimenti, attività o interventi posti in essere per soddisfare le richieste ed i suggerimenti formulati e/o per risolvere le problematiche evidenziate, qualora la struttura competente riscontri oltre i termini sopra indicati.

Nell'ipotesi di segnalazioni e reclami concernenti:

- problematiche o inconvenienti in situazioni di pericolo imminente per la circolazione veicolare e pedonale e per la pubblica sicurezza ed incolumità, presumibilmente risolvibili tramite un intervento diretto ed immediato da parte della struttura operativa comunale,
- problematiche o inconvenienti relativi a disservizi riconducibili a soggetti terzi appaltatori o Enti terzi (es. raccolta rifiuti, illuminazione pubblica, sgombero neve, concessionari di servizi, ecc.),

lo sportello comunica immediatamente al cittadino la struttura comunale e/o il terzo soggetto a cui la segnalazione sarà trasmessa per gli interventi di competenza, i tempi previsti per l'inoltro, nonché la possibilità di rinnovare la segnalazione qualora non abbia seguito positivo, procedendo contestualmente all'archiviazione del fascicolo.

Nel ricevere la segnalazione la struttura comunale e/o il terzo soggetto competente, qualora rilevi l'impossibilità di risolvere le problematiche o gli inconvenienti evidenziati, avvisa tempestivamente lo sportello, il quale ha l'obbligo di dare informazione al cittadino sull'impossibilità tecnica di intervento o sull'eventuale differimento dei tempi d'intervento; allo stesso modo lo sportello provvede ad informare il cittadino nel caso in cui la struttura comunale e/o il terzo soggetto competente fornisca successivamente dei riscontri.

Lo Sportello, di norma, non riceve segnalazioni anonime, fatta eccezione per quelle concernenti situazioni di pericolo imminente per la circolazione stradale e per la pubblica sicurezza ed incolumità; in questo caso lo sportello trasmette tempestivamente la segnalazione alla struttura comunale competente per le valutazioni del caso e procede, contestualmente, all'archiviazione del fascicolo.

Lo sportello monitora le segnalazioni ed i tempi di risposta, inviando al servizio Controllo di Gestione la relativa reportistica con la periodicità dallo stesso stabilita.

Il mancato rispetto dei termini previsti per fornire il riscontro alle segnalazioni incide sulla valutazione dei singoli dipendenti e dei dirigenti delle unità organizzative competenti, in conformità a quanto previsto dal Regolamento sulla misurazione, valutazione e trasparenza della performance.

Art. 11

Comunicazione interna

Fondamento di un'efficace attività di relazioni esterne dell'Amministrazione è la comunicazione interna intesa come l'insieme di tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione comunale.

Ciascun Dirigente assicura la collaborazione con lo Sportello per la pianificazione dei flussi informativi, la definizione dei contenuti della comunicazione esterna ed il tempestivo aggiornamento delle informazioni da fornire all'utenza. Inoltre garantisce la tempestiva informazione su nuove iniziative promosse dal Dipartimento di appartenenza e le altre funzioni previste dal presente Regolamento.

A sua volta, lo Sportello:

- a) contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, al coordinamento e organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
- b) promuove riunioni con i Dirigenti allo scopo di valutare l'adozione di misure organizzative che migliorino l'efficacia dell'informazione esterna e facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi erogati.

Il corretto svolgimento dell'attività di comunicazione interna rileva ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Dirigenti.

 Comune di Mondovì	REGOLAMENTO	No. R-AG001
	FUNZIONAMENTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIVALENTE PER IL CITTADINO	Emissione: 20.09.06
		Rev. 6 – 09.09.23
		Pagina 9 di 9

Art. 12
Comunicazione esterna

Lo Sportello, al fine di garantire la piena partecipazione alla vita della comunità locale:

- a) promuove forme di partecipazione dei cittadini anche attraverso sistemi di interconnessione telematica;
- b) comunica con l'utenza circa le modalità di erogazione dei servizi pubblici comunali;
- c) collabora con i Sistemi Informativi nella gestione del sito Internet comunale e con l'addetto stampa.

Art. 13
Formazione del personale

Il Comune di Mondovì assicura al personale dello Sportello una costante formazione ed aggiornamento professionale al fine di assicurare in particolare:

- a) la conoscenza delle metodologie di semplificazione e di razionalizzazione dei processi;
- b) la conoscenza dei procedimenti di competenza;
- c) il miglioramento della comunicazione interna, esterna e dei rapporti con l'utenza;
- d) il miglioramento dei rapporti di collaborazione interpersonali all'interno dello Sportello e delle relazioni con gli altri Dipartimenti e Servizi Autonomi;
- e) il rafforzamento dello spirito di lavoro di squadra, della motivazione e dell'autostima;
- f) la tendenziale interscambiabilità del personale addetto allo Sportello.

A tale ultimo riguardo, è mantenuta costantemente aggiornata – a cura dei responsabili di linea - una *matrice di polivalenza* dalla quale risulta il grado di operatività e di polivalenza raggiunto dal personale addetto al *front-office*, dipendente dello Sportello Unico Polivalente per il Cittadino o di altri Dipartimenti, in relazione ai procedimenti attivati presso lo Sportello.

I criteri di abilitazione formale ad operare su ogni singolo procedimento, nonché sulle relative banche dati informatiche, sono definiti e indicati dal Dirigente a cui è assegnata la responsabilità dell'adozione del provvedimento finale o suo delegato.

Art. 14
Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore allorché sia divenuto esecutivo, a norma dell'art. 134 del D. Lgs. 18/08/2000 n. 267.
