

Seriata raddoppia in generosità Oltre mille i donatori di organi

I numeri. I volontari passati dai 696 del 2020 ai 1.148 dell'anno scorso
I dati dello Sportello unico, servizio che aiuta i cittadini per le pratiche

EMANUELE CASALI

Lo Sportello unico del cittadino del Comune di Seriate è certificato «UNI ISO 9001» ma ciò comporta l'adozione di percorsi virtuosi per meglio soddisfare le domande degli utenti. Più specificatamente, avendo la certificazione, lo Sportello unico deve rendicontare e dimostrare di comprendere le aspettative dei cittadini, essere in grado di dare risposte tempestive e complete, essere disposto ai cambiamenti con lo scopo di migliorare i servizi, saper realizzare qualità con le risorse umane disponibili, perseguire modelli di trasparenza verso i cittadini, ridurre al minimo l'impegno dei cittadini sia in termini di tempo sia in adempimenti, saper cogliere e risolvere le criticità.

Ed è arrivato il Covid e la certificazione di qualità «UNI ISO» richiede il rafforzamento del minor tempo possibile per espletare le pratiche: in questa direzione va l'acquisizione della fotografia per la carta di identità elettronica direttamente allo sportello e al momento del rilascio: servizio utilizzato nel 2021 da 1.798 utenti, pari al 47% delle carte di identità elettroniche rilasciate, che sono state 3.791 (erano state 2.589 nel 2020); e sono 16.788 i seriatesi con carta di identità elettronica, pari al



Lo Sportello unico del cittadino del Comune di Seriate

66,5% della popolazione residente. Il lockdown ha imposto un'accelerazione esponenziale alla richiesta e al rilascio di servizi on line, tanto che nel 2021 lo Sportello unico ha rilasciato 1.060 pin per l'accesso alla Carta regionale servizi, ed erano stati soltanto 374 nel 2020. E nuovi servizi e attività e bisogni sono emersi e richiesti e non erano mai stati eseguiti prima, come 196 pin per la carta di identità elettronica, 591 Spid, 1.140 certificati on line, 186 richieste di residenza on line. Lo Sportello rilascia anche i contrassegni per disabili, che nel 2021 sono stati 220 (140 nel 2020). Quasi raddoppiata l'espressione di vo-

lontà della donazione di organi: da 696 nel 2020 a 1.148 nel 2021.

«Lo Sportello unico del cittadino – interviene il sindaco, Cristian Vezzoli – è un ottimo servizio del Comune. Il personale è capace e competente, continuamente aggiornato e formato, e ha saputo gestire direttamente e con risposte in media di otto giorni il 97,8% delle 327 segnalazioni e reclami dei cittadini». A proposito dei reclami è attiva anche la piattaforma Comune facile, al link <http://urp-seriate.comunefacile.eu/>, che inoltra una mail all'Urp e permette la registrazione di tutti i passaggi della segnalazione, dall'arrivo alla chiusura.

Va sempre migliorando la media di attesa dell'utente: era di 5,3 minuti nel 2018, è stata di 3,18 minuti nel 2021. «Un ufficio molto professionale – aggiunge Vezzoli – tanto che nel 2021 ha reso 136 consulenze ad altri Comuni che lo hanno assunto a modello di funzionalità e competenza. E non di rado avviene che personale di altri enti venga di persona a vedere come è organizzato il nostro Sportello per cogliere le opportunità di migliorare il funzionamento per il loro Comune. Peraltro la soddisfazione per questo servizio non è solo mia, ma è ben espressa nei risultati di un questionario del 2021 compilato da 738 utenti, dei quali il 97,8% ha dato giudizio «buono» e «molto buono»».

La Giunta comunale ha deliberato nei giorni scorsi la Revisione annuale della carta dei servizi dello Sportello unico, approvando le finalità, gli obiettivi raggiunti, e quelli da raggiungere fra i quali: mantenimento di tre sportelli per il rilascio dello Spid; redazione della carta dei servizi cimiteriali; garantire la consegna a domicilio del modello F24 Imu agli over 70; implementare il servizio di promemoria della scadenza carta d'identità con l'invio di un messaggio tramite l'app IO.

© RIPRODUZIONE RISERVATA