



*Prefettura di Rimini*  
*Ufficio Territoriale del Governo*

Rimini, 23 febbraio 2018

Allegati : 1 (uno)

AI    SIGNORI DIRIGENTI  
      UFFICI PUBBLICI  
                                  LORO SEDI

**OGGETTO :**    Uffici della Prefettura aperti al pubblico – Nuove modalità di accesso.

Per opportuna informazione, si comunica che questo Ufficio, a partire da lunedì 26 febbraio p.v., procederà ad una sostanziale modifica delle modalità di accesso degli sportelli aperti al pubblico, allo scopo di poter fornire livelli sempre più adeguati alle esigenze del cittadino e ridurre al minimo le condizioni di disagio per le persone, a partire dalla eliminazione delle code che quasi quotidianamente si formano al piano terra della Sede, con particolare riguardo allo Sportello Unico per l'Immigrazione.

Tutta l'utenza sarà ricevuta su appuntamento in periodi di orario espressamente "dedicati" e tali per cui la persona che accede aspetterà al massimo l'utente che la precede rispetto all'orario assegnato.

La prima fase attuativa sarà attentamente valutata anche per "calibrare" al meglio, sempre con riferimento all'utente destinatario del servizio, gli "spazi" mediamente necessari tra gli appuntamenti fissati e, quindi, non si esclude possano verificarsi piccoli inconvenienti in via di sperimentazione, ivi comprese possibili sovrapposizioni.

Particolarmente semplice la modalità prevista per chiedere un appuntamento : sarà sufficiente inviare una e-mail o un fax all'ufficio che si intende contattare, indicando i necessari recapiti per ricevere un rapido riscontro.

Gli uffici legali, i caf e i patronati potranno, naturalmente, continuare ad assolvere tutti i compiti loro delegati dai rispettivi assistiti con deposito di mandato, ma viene per loro fissato il tetto massimo di cinque pratiche al giorno, allo scopo di non creare condizioni di supremazia in favore degli uffici intermediari e di svantaggio per gli utenti singoli.

Sul fronte delle informazioni di carattere generale relative alla natura dei procedimenti e agli iter previsti dalla norma, sarà possibile anche contattare telefonicamente l'ufficio potenziale destinatario della richiesta (o comunque ricevere indicazioni su quale esso sia).

Tale opportunità – che assolutamente non potrà riguardare lo stato di uno specifico procedimento, per l'evidente motivo che non è possibile stabilire chi sia effettivamente l'interlocutore richiedente – troverà accoglimento in ben tre giorni della settimana (lunedì, mercoledì e venerdì) dalle ore 9,30 alle ore 10,30.



*Prefettura di Rimini*  
*Ufficio Territoriale del Governo*

Come è di tutta evidenza, con le citate modalità operative viene ulteriormente rafforzata la cura posta nei confronti dell'utente, chiamato ad essere persona - contraddistinta da un nome e un cognome (non più un numero progressivo) - che chiede di essere ricevuta in uno spazio "proprio", all'interno del quale l'attenzione dell'Amministrazione è interamente focalizzata sulle necessità rappresentate.

E' un ulteriore sforzo che questa Prefettura, pur permanendo una gravissima carenza della consistenza organica, ha deciso di compiere verso la comunità locale, nella consapevolezza che tutto ciò che si compie con l'intento di apportare beneficio al cittadino vale certamente molto più del disagio che ogni innovazione intrinsecamente reca all'organizzazione (quale può essere ad esempio tutta l'attività correlata alla gestione delle mail, dalla lettura allo smistamento, dalla programmazione degli appuntamenti alla comunicazione di riscontro agli interessati, etc.).

La menzionata innovazione, una volta a regime, dovrebbe condurre ad una capacità di risposta più efficace e poter incontrare un grado maggiore di soddisfazione dell'utenza, atteso che le ore di ricevimento "front office" rappresentano ben il 25% dell'attività, ossia 1/4 dell'orario settimanale, che gli stessi dipendenti (gli addetti agli sportelli, infatti, sono le medesime persone che trattano le pratiche) dedicano a tutto il lavoro di "back office" (istruttoria, analisi, verifiche, approfondimenti, note interlocutorie, etc.).

In allegato si trasmette un prospetto in cui si riportano le materie di potenziale interesse per l'utente, i giorni e gli orari di apertura al pubblico, le caselle di posta elettronica degli uffici coinvolti e il numero di fax reso disponibile per coloro che non utilizzano il web.

Al fine di poter divulgare la nuova opportunità offerta all'utenza, le SS.LL. vorranno valutare se, nelle forme e nei modi ritenuti più consoni (affissione in bacheca, pubblicazione su eventuale "house organ" dell'Ente, sito, etc.), il contenuto della presente e l'unito prospetto possano essere diffusi per favorire una maggiore conoscenza delle nuove modalità anche nella comunità locale rappresentata.

Si ringrazia per ogni consentita collaborazione resa.

TB

IL PREFETTO  
( Tramonti )