

Progetto “Ufficio di Prossimità – Progetto Regione del Veneto” nell’ambito del Programma Operativo Nazionale (PON) Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020

Servizi applicativi in ottica cloud e servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali
Ed.3 Lotto 2

FAQ – Gestione utenza e tracciamento contatti



FAQ

Introduzione

Questa presentazione raccoglie una serie di **FAQ (Frequently Asked Questions)** pensate come **strumento operativo** per il personale degli **Uffici di Prossimità**. L'obiettivo è fornire **risposte pratiche, dettagliate e uniformi** ai dubbi che più frequentemente emergono nella gestione quotidiana dell'utenza, con particolare attenzione a due ambiti:

- **Gestione dell'utenza che si reca allo sportello**
- **Tracciamento dei contatti e gestione documentale**

Lo scopo è dotare ogni operatore di una **guida pratica** che riduca errori, migliori la qualità del servizio e renda più omogenea la gestione tra uffici diversi.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Qual è il ruolo degli
Uffici di Prossimità
nella gestione
dell'utenza?**

Gli Uffici di Prossimità (UdP) hanno il compito di avvicinare i cittadini ai servizi della giustizia, offrendo supporto e orientamento per l'accesso a informazioni, modulistica e servizi legati a procedimenti giudiziari. Inoltre, gli UdP svolgono un ruolo fondamentale nel tracciamento e nell'aggiornamento dei contatti degli utenti e dei referenti, garantendo una comunicazione efficace e tempestiva.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Quali sono le
modalità di
gestione dell'utenza
presso gli Uffici di
Prossimità?**

La gestione dell'utenza si basa su:

- accoglienza e orientamento: il personale accoglie gli utenti, ascolta le loro richieste e li orienta verso i servizi più adeguati.
- supporto operativo: assistenza nella compilazione di moduli e documenti necessari.
- organizzazione degli accessi: utilizzo di sistemi di prenotazione o numerazione per gestire l'affluenza e ridurre i tempi di attesa.
- tracciamento dei contatti: raccolta e aggiornamento dei dati di contatto degli utenti per garantire una comunicazione efficace.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come deve
avvenire
l'accoglienza degli
utenti?**

L'accoglienza è il primo passo per garantire un servizio efficace e deve essere gestita in maniera ordinata e professionale. Al momento dell'arrivo, l'utente deve essere informato in modo chiaro sui servizi disponibili. È necessario chiedere un documento d'identità per registrare i dati essenziali e verificare l'identità della persona. In seguito si procede con una breve spiegazione del percorso che l'utente dovrà seguire: ad esempio compilazione di un modulo, attesa per l'appuntamento o consegna dei documenti. In caso di utenza fragile o con difficoltà linguistiche, l'operatore deve adattare la comunicazione usando un linguaggio semplice e supporti visivi. La fase di accoglienza è fondamentale non solo per organizzare i flussi di lavoro, ma anche per dare un'immagine positiva e trasparente dell'ufficio. Un'utenza ben accolta sarà più disponibile a collaborare e più fiduciosa nel servizio.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come gestire gli
utenti che si
presentano senza
prenotazione?**

Gli utenti senza appuntamento rappresentano una delle principali criticità, perché possono generare attese e disservizi. La regola generale è garantire la priorità agli utenti prenotati, i quali hanno rispettato le procedure e organizzato la loro visita. Tuttavia, un Ufficio di Prossimità deve mantenere una certa flessibilità: se l'agenda lo consente, è opportuno accogliere anche l'utenza senza prenotazione, soprattutto in caso di pratiche brevi. In alternativa, l'utente deve essere aiutato a fissare un nuovo appuntamento, fornendo istruzioni chiare su come farlo. In nessun caso l'utente va lasciato senza informazioni: anche solo fornire il modulo necessario o spiegare i passaggi successivi è una forma di accoglienza utile. La gestione corretta degli accessi non prenotati permette di ridurre conflitti, di mantenere ordinato il lavoro e di dare comunque risposta ai bisogni del cittadino.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come gestire le
richieste urgenti
dichiarate dagli
utenti?**

Quando un utente dichiara di avere una scadenza imminente, l'operatore deve chiedere un documento che lo provi, come una comunicazione ufficiale o un atto con termini precisi. Solo in presenza di una documentazione chiara l'urgenza può essere riconosciuta e gestita come prioritaria. In questi casi, l'utente deve essere accolto subito o inserito nell'agenda con tempi ravvicinati. Se invece la richiesta non ha fondamento oggettivo, occorre spiegare con calma che verrà trattata secondo le procedure ordinarie. È utile registrare nel file contatti la natura dell'urgenza e la decisione presa, per garantire trasparenza. Così facendo, si offre un servizio equo e si evitano reclami o contestazioni legate a presunte disparità di trattamento.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Quali dati personali
devono essere
richiesti e
registrati?**

I dati da raccogliere devono essere limitati a quelli strettamente necessari, nel rispetto del principio di minimizzazione previsto dal GDPR. Normalmente bastano: nome, cognome, recapito telefonico o email e motivo della richiesta. In alcuni casi può essere utile annotare il codice della pratica o il riferimento al procedimento, ma non devono essere richieste informazioni sensibili quantomeno non pertinenti rispetto allo scopo del servizio in essere. È fondamentale informare l'utente che i dati saranno trattati esclusivamente per la gestione del servizio, garantendo riservatezza e sicurezza. Non vanno raccolti dati eccedenti, né dettagli personali inutili. Si ricorda che la corretta gestione dei dati personali rappresenta una forma di tutela sia per l'utente sia per l'ufficio stesso, che può dimostrare di rispettare le normative vigenti.

FAQ

Gestione dell'utenza



Come comunicare con utenti fragili?

Gli Uffici di Prossimità devono saper adattare la comunicazione alle esigenze delle persone che incontrano, in particolare anziani o cittadini con disabilità. In questi casi è necessario usare un linguaggio semplice, evitare tecnicismi e parlare con calma. L'obiettivo è mettere tutti i cittadini nelle stesse condizioni di comprensione, garantendo un accesso equo al servizio. Una comunicazione efficace riduce errori, incomprensioni e aumenta la soddisfazione dell'utenza, migliorando anche l'immagine complessiva dell'ufficio.

FAQ

Gestione dell'utenza



Come si può
migliorare
l'esperienza
dell'utente presso
l'Ufficio di
Prossimità?

Per migliorare l'esperienza dell'utente, gli UdP possono:

- creare un ambiente accogliente e ben organizzato, secondo gli standard di progetto ricevuti in comunicazione in fase di avvio/apertura del servizio.
- garantire tempi di attesa ridotti e una gestione efficiente delle code.
- Fornire sin dal primo contatto informazioni chiare e aggiornate sui servizi disponibili.
- monitorare regolarmente la soddisfazione degli utenti e implementare miglioramenti basati sui loro feedback.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come gestire
situazioni di
conflitto o utenti
insoddisfatti?**

In caso di conflitto o insoddisfazione:

- mantenere la calma e ascoltare con attenzione le ragioni dell'utente.
- evitare atteggiamenti difensivi o polemici, cercando di comprendere il punto di vista dell'utente.
- fornire spiegazioni chiare e, se necessario, coinvolgere un responsabile per risolvere la situazione.
- documentare l'accaduto per eventuali approfondimenti o azioni future.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come devono
essere gestiti
reclami e
valutazioni sulla
qualità del servizio?**

La gestione dei reclami è una parte essenziale del rapporto con il cittadino e deve sempre essere affrontata con metodo. Ogni reclamo va ascoltato con attenzione, gestito entro tempi certi, fornendo all'utente riscontro. È però altrettanto importante raccogliere in maniera sistematica le valutazioni di soddisfazione: al termine della prestazione, l'utente deve essere sempre invitato a compilare il modulo di soddisfazione e di cui al protocollo organizzativo dell'UdP stilato di concerto col Tribunale di riferimento. Questo strumento serve a misurare la qualità percepita, a individuare punti di forza e aree di miglioramento, e a prevenire reclami futuri. E' bene che le schede compilate siano archiviate e analizzate periodicamente dal referente, che redige un breve report da condividere con il responsabile: in tal modo la gestione delle lamentele e la rilevazione della soddisfazione diventano parte di un unico sistema di monitoraggio della qualità del servizio, contribuendo a migliorare in modo continuativo l'efficienza dell'Ufficio di Prossimità.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Quali sono le
domande più
comuni poste dagli
utenti?**

Le domande più frequenti riguardano quasi sempre aspetti pratici e immediati. Alcuni esempi: quali moduli compilare per richiedere un'amministrazione di sostegno? quali documenti servono per una pratica di rilascio del passaporto per minori? come fissare un appuntamento o come delegare un familiare?. Altri dubbi ricorrenti riguardano i tempi medi delle pratiche e la possibilità di ricevere aggiornamenti sullo stato delle richieste.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come devono
essere gestite e
registrate le
richieste ricevute
per telefono?**

Le richieste telefoniche costituiscono un canale di contatto molto frequente e devono essere gestite con la stessa attenzione degli accessi di persona. L'operatore che riceve la chiamata deve sempre chiedere all'utente il nome e un recapito telefonico o indirizzo email, in modo da poterlo ricontattare se necessario. È essenziale annotare il motivo della telefonata e riportarlo nel registro contatti, specificando che si tratta di un "contatto telefonico". Questo permette di avere una tracciabilità completa, utile per monitorare il volume di lavoro e per rispondere a eventuali richieste di verifica. Quando l'utente chiede informazioni già disponibili nei vademecum interni, è opportuno fornirle in modo sintetico e chiaro, evitando interpretazioni personali. In caso di pratiche complesse, è preferibile fissare un appuntamento di persona. Ogni telefonata deve essere considerata parte integrante del servizio e trattata con professionalità.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Come devono
essere gestite le
richieste inviate
tramite email?**

Le comunicazioni digitali via email sono a tutti gli effetti contatti ufficiali e devono essere registrate nel file dei contatti. Ogni richiesta deve essere letta con attenzione e smistata all'operatore competente, evitando ritardi nella risposta. All'utente va inviata sempre una risposta di cortesia, anche automatica, che confermi la ricezione e indichi i tempi stimati di lavorazione. L'uso di modelli di risposta standard aiuta a mantenere uniformità e riduce errori di comunicazione. Anche per le richieste digitali vale la regola della chiarezza: fornire indicazioni semplici, evitando tecnicismi che potrebbero disorientare.

FAQ

Gestione dell'utenza



Come garantire la riservatezza dei dati degli utenti gestiti dall'Ufficio di Prossimità?

La riservatezza dei dati è un obbligo normativo e una responsabilità etica verso i cittadini. Le informazioni personali devono essere trattate in modo riservato e accessibili solo al personale autorizzato; inoltre, le conversazioni e le operazioni di aggiornamento dei dati devono avvenire in spazi riservati. Non si devono mai condividere informazioni con soggetti terzi non autorizzati, nemmeno a voce o per email. In caso di dubbio sulla legittimità di una richiesta di accesso ai dati, è necessario rivolgersi al referente o al responsabile. Una gestione corretta della riservatezza non solo previene violazioni e sanzioni, ma rafforza la fiducia dell'utenza, che percepisce l'ufficio come un luogo sicuro e affidabile per le proprie pratiche.

FAQ

Gestione dell'utenza



**Chi è responsabile
della gestione
dell'utenza e come
sono ripartiti i
compiti?**

La gestione dell'utenza è il risultato di un lavoro di squadra, ma ogni figura ha compiti precisi. L'operatore di sportello si occupa dell'accoglienza, della registrazione dei dati e del primo orientamento. Il responsabile dell'ufficio ha il compito di organizzare l'Ufficio, monitorare la corretta applicazione delle regole, supportare gli operatori in caso di dubbi, assicurando la qualità del servizio e coordinando eventuali azioni correttive.

Questa ripartizione chiara evita sovrapposizioni e garantisce che ogni utente abbia un punto di riferimento affidabile. Ogni livello, dal front-office alla direzione, contribuisce a garantire un servizio ordinato, trasparente e conforme alle normative.

FAQ

Tracciamento contatti



**Perché il
tracciamento dei
contatti è
indispensabile?**

Il tracciamento dei contatti consente di avere una visione chiara e documentata di tutte le persone che hanno avuto rapporti con l'Ufficio di Prossimità, sia di persona sia tramite telefono o canali digitali. Non si tratta di un mero adempimento burocratico, ma di uno strumento organizzativo e di monitoraggio che permette al Ministero e alla Regione del Veneto di raccogliere dati affidabili sul funzionamento degli uffici. Questo consente di valutare l'impatto del servizio, di misurare il volume delle richieste e di programmare risorse adeguate. Senza un registro preciso non sarebbe possibile dimostrare l'attività svolta, né intervenire tempestivamente in caso di verifiche. Il tracciamento rappresenta dunque un atto di trasparenza e una garanzia sia per gli utenti sia per gli operatori.

FAQ

Tracciamento contatti



**Quali dati devono
essere registrati nel
file Excel?**

Il file Excel fornito dal RTI richiede una serie di dati obbligatori che devono essere compilati con precisione. Per ogni contatto è necessario registrare: ID progressivo, data del contatto, nome, cognome, telefono, email e indirizzo dell'utente, nonché – se diverso – i dati del beneficiario (nome e cognome). Occorre inoltre specificare il tipo di rapporto con l'utente (es. diretto, familiare, delegato), la modalità di contatto (di persona, telefonico, email, combinato), il servizio richiesto (es. Amministrazione di Sostegno, rilascio documenti, rinuncia eredità), la procedura (deposito ricorso, istanza straordinaria, supporto prenotazione, ecc.) e infine la data di consegna dell'informativa privacy. Tutti questi campi sono fondamentali: la loro completezza garantisce la tracciabilità del servizio e consente un monitoraggio nazionale uniforme.

FAQ

Tracciamento contatti



**Quando va
effettuata la
registrazione dei
contatti?**

Ogni riga del file Excel deve essere compilata subito dopo la conclusione del contatto, sia esso telefonico, di persona o via email. Questo è particolarmente importante perché molti campi (come “tipo di rapporto con l’utente” o “procedura”) si basano su informazioni che rischiano di andare perse se annotate a distanza di ore o giorni. Inoltre, la data di consegna dell’informativa privacy deve essere riportata puntualmente nel campo dedicato, ed è buona norma compilare questa colonna nello stesso momento in cui l’informativa viene materialmente consegnata. Registrare tempestivamente assicura dati più affidabili e riduce il rischio di errori o omissioni.

FAQ

Tracciamento contatti



**Ogni quanto tempo
deve essere inviato
il file Excel al RTI?**

Il file Excel compilato deve essere trasmesso al RTI con cadenza semestrale, secondo le scadenze comunicate. Questo invio serve al monitoraggio nazionale e alla valutazione del progetto, che si basa sui dati forniti da ciascun ufficio. È importante rispettare le scadenze per evitare interruzioni o ritardi nel monitoraggio. Prima dell'invio, il referente dell'ufficio deve verificare che i dati siano completi e coerenti: tuttavia, è bene precisare che le colonne riportanti dati meramente identificativi che di per sé risultano irrilevanti ai fini dell'analisi di monitoraggio dovranno essere preventivamente eliminate dal file oggetto di invio (es: colonne nome e cognome dell'utente). Il rispetto della frequenza di trasmissione è un dovere organizzativo e dimostra serietà nella gestione del servizio.

FAQ

Tracciamento contatti



**Chi deve occuparsi
della compilazione
e dell'invio del file?**

La compilazione del file è compito di ogni operatore al momento della gestione del contatto. Tuttavia, è previsto che un referente dell'ufficio abbia la responsabilità di controllare periodicamente la correttezza dei dati, correggere eventuali incongruenze e predisporre il file per l'invio semestrale.

FAQ

Tracciamento contatti



**Come gestire
eventuali errori di
compilazione nel
file Excel?**

Se ci si accorge di un errore (es. data sbagliata, servizio errato), è necessario correggere il dato direttamente nel file Excel, mantenendo però traccia della modifica, ad esempio nella colonna “osservazioni”. Questo vale soprattutto per campi come tipo di rapporto con l’utente o procedura, che sono fondamentali per l’analisi nazionale. Non è ammesso cancellare righe già inserite: in caso di inserimento duplicato, si lascia la riga con la nota “duplicato non valido”. La trasparenza nella correzione è indispensabile per garantire affidabilità al monitoraggio semestrale.

FAQ

Tracciamento contatti



**Come viene
garantita la
riservatezza dei dati
inseriti nel file
Excel?**

Nel file Excel vengono raccolti dati identificativi sia dell'utente che del beneficiario (nome, cognome, recapiti, indirizzo). Per questo è essenziale adottare misure rigorose di protezione: il file deve essere custodito in cartelle sicure, protette da password, e non deve mai essere inviato tramite email non protetta. Ogni operatore deve assicurarsi che la colonna "data consegna informativa dati" sia compilata, perché certifica che l'utente o beneficiario è stato informato del trattamento dei suoi dati personali. Questo campo ha un valore non solo operativo, ma anche legale: in caso di contestazioni, dimostra la corretta applicazione del GDPR.

FAQ

Tracciamento contatti



**Cosa fare se un
utente rifiuta di
fornire i propri
dati?**

La registrazione dei contatti è obbligatoria per garantire trasparenza e monitoraggio del servizio. Se un utente si rifiuta di fornire i dati minimi richiesti, l'operatore deve spiegare che senza questa registrazione non è possibile erogare il servizio. È utile mostrare una breve informativa scritta che chiarisca le ragioni del tracciamento. Se l'utente persiste nel rifiuto, la prestazione non può essere svolta. È opportuno annotare l'accaduto in una nota interna, così che l'ufficio abbia memoria del caso in caso di reclami successivi.

FAQ

Tracciamento contatti



**Come registrare più
membri di uno
stesso nucleo
familiare?**

Ogni utente deve essere registrato in una riga distinta del file Excel, anche se appartiene alla stessa famiglia o pratica. Questo perché il monitoraggio richiede il conteggio esatto delle persone servite e non delle pratiche trattate. Per collegare i membri di un nucleo familiare è possibile usare il campo “note” o “osservazioni”, indicando la pratica comune. Così si mantiene la tracciabilità individuale e si semplifica la lettura complessiva dei dati.

FAQ

Tracciamento contatti



Devono essere registrati anche i contatti telefonici o via email?

Sì, tutti i contatti devono essere registrati, indipendentemente dal canale utilizzato. Nel file Excel è presente una colonna per indicare la modalità: “in presenza”, “telefono” o “digitale”. Anche le richieste online devono avere la stessa dignità degli accessi allo sportello. In questo modo il monitoraggio riflette fedelmente il lavoro svolto dall’ufficio su tutti i fronti. Tralasciare i canali non fisici ridurrebbe l’affidabilità dei dati e darebbe un’immagine distorta del servizio erogato.

FAQ

Tracciamento contatti



**Quali sono gli errori
più comuni nella
compilazione del
file Excel?**

Gli errori più frequenti sono: celle obbligatorie lasciate vuote, inserimento di nomi incompleti o duplicati, utilizzo di motivi non previsti dal menu predefinito e confusione tra canali di contatto. Un altro errore tipico è salvare il file in cartelle personali o rinominarlo in modo non conforme, rischiando di perdere la tracciabilità. Per evitarli, è fondamentale verificare la completezza dei dati prima dell'invio e mantenere ordine nell'archiviazione.