

INPUT - SERVIZIO ANAGRAFE COMUNE DI PISTOIA

Obiettivo prefissato:

consentire al maggior numero possibile di persone di effettuare le procedure necessarie all'ottenimento della Carta di Identità in completa autonomia e in tempi ridotti.

Scomposizione del processo:

<i>Per ottenere un documento di identità presso un ufficio pubblico è necessario:</i>	
1	<i>Ottenere informazioni (in modo diretto o da casa utilizzando media elettronici (web), telefono o cartacei) in merito agli orari di apertura, alle documentazioni necessarie, alla disponibilità di spazi o di altri servizi specifici di supporto ai disabili, ecc</i>
2	<i>Effettuare il percorso per recarsi nei vari luoghi (uffici, ecc.)</i>
	<i>a) uscire dalla propria abitazione</i>
	<i>b) percorso pedonale</i>
	<i>c) uso di mezzi collettivi pubblici</i>
	<i>d) uso di mezzi collettivi privati</i>
	<i>e) uso di veicolo privato</i>
3	<i>Procurarsi/produrre la documentazione necessaria alla richiesta del documento di identità (fare le fotografie, richiedere ed ottenere documentazione, pagamento di bolli/tasse, ecc.), farne richiesta e ritiro.</i>
	<i>Entrare e spostarsi negli uffici, ecc. (incluso entrare da un fotografo per fare le foto e/o utilizzare una macchina per fototessera automatica)</i>
	<i>Entrare in contatto/comunicare con operatori pubblici/privati</i>
	<i>Firmare, autenticare documenti (in generale atti con natura di formale riconoscimento legale)</i>
4	<i>Rientrare nella propria abitazione</i>

Normative applicabili:

Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli uffici, spazi e servizi pubblici,

[2-2-0503-1996.doc](#) [26 KB]

ANALISI DELLA SITUAZIONE ATTUALE:

Consultazione degli stakeholders:

Responsabile: Dott.ssa Eleonora Gori -0573-371800

Indirizzo: via S. Andrea, 18 - Pistoia.

Sotto fase: Acquisizione delle informazioni

Esito interviste utenti con problemi funzionali - Elementi rilevati:

1. Come è ovvio il ricorso all'ufficio per ottenere un documento di identità non è frequente
2. Percentualmente per recarsi all'ufficio anagrafe il veicolo privato è più utilizzato che in altri spostamenti, nonostante che i mezzi pubblici vengano definiti 'accessibili' dalla maggioranza degli intervistati
3. Un problema è costituito dalla assenza di parcheggio
4. L'accessibilità 'fisica' all'ufficio non sembra presentare particolari problemi
5. Le informazioni, quando necessarie vengono richieste a persone vicine o telefonicamente; il ricorso a internet è limitatissimo
6. Il diritto di precedenza in caso di file di attesa appare non garantito, né conosciuto, anche se spesso viene riconosciuto spontaneamente
7. Non sembrano esserci problemi specifici nel rapporto con gli addetti.

Analisi diretta:

Accessibilità ai servizi

Accesso alle informazioni: teoricamente possibile dal sito web del comune (www.comune.pistoia.it), ma di fatto assai complesso.

Per conoscere gli orari di apertura, indirizzo ecc.; occorre cliccare sul tasto "uffici e servizi" che dà accessi a un elenco ancora meno esplicito delle 4 aree in cui è divisa la struttura comunale: AREA 1 - Servizi generali e istituzionali, AREA 3- Servizi alla persona, AREA 4 - Servizi al territorio e sviluppo economico.

Il percorso prevede l'accesso alla pagina "servizi generali e istituzionali" (e non "servizi alla persona", come l'utente potrebbe pensare).

Sotto la voce "gestioni democratiche" è presente la voce "anagrafe e stato civile", che dà accesso ad un testo illustrativo delle funzioni del servizio. Al termine del testo vengono fornite le informazioni sugli orari di apertura degli uffici, oltre che l'indirizzo e un numero telefonico.

Il sito del Comune consente di adattare la dimensione dei caratteri tipografici, ma il tasto che dà accesso a questo servizio non è immediatamente visibile ed è a sua volta di piccole dimensioni.

Esiste on line una scheda con tutte le informazioni, compresi i documenti necessari per il rilascio delle carte d'identità, la validità e i costi, all'indirizzo:

www.comune.pistoia.it/cgi-bin/scheda_pistoia_informa_2006.cgi?id=762.

L'accesso alla scheda dal sito del Comune non è però facilmente individuabile.

Orario: da lunedì a sabato: 8.10-13.00, martedì e giovedì: 14.45-17.15; statisticamente è stata rilevata dallo stesso ufficio una forte concentrazione di sabato mattina, e nella fascia oraria 10.30-12.00.

L'amministrazione comunale si è comunque dotata di un servizio di informazioni al cittadino che risponde al num verde 800-012146.

Scarsamente nota è la possibilità di rivolgersi agli uffici decentrati presso le Circoscrizioni.

Il territorio comunale copre una superficie di 237 Km², in ampia parte montana; il ricorso agli uffici decentrati costituisce dunque una possibilità importante che non appare sufficientemente promossa.

Verifica del rispetto dei principi dello U.D:

Sotto- fase " Acquisizione di informazioni e processo decisionale"	
Principio 1: Uso non discriminatorio	no
Principio 2: Uso flessibile.	no
Principio 3: Uso semplice ed intuitivo	no
Principio 4: Percettibilità delle informazioni	no
Principio 5: Tolleranza dell'errore	si
Principio 6: Contenimento dello sforzo fisico	si
Principio 7: Misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso.	si
Principio 8: Neutralità formale	si

Sotto fase: processo di trasferimento

Condizionamenti ambientali

Caratteristiche dell'edificio: l'ufficio si trova all'interno di Palazzo Fabroni. Si tratta di un edificio del XVII secolo, adibito a residenza fino alla metà del XIX secolo.

Successivamente ha ospitato varie funzioni: attualmente è diviso in uffici comunali (piano terra) e centro arte contemporanea (piani superiori).

L'edificio si trova all'interno del centro storico in area aperta al traffico privato.

L'edificio presenta due accessi: da via S. Andrea e da via Santa, entrambe a senso unico ed entrambe in leggera pendenza. Via S. Andrea è accessibile ai veicoli solo dalla piazza San Francesco. Via Santa è accessibile da Piazza del Carmine.

I servizi anagrafici sono accessibili solo da via S. Andrea. L'accesso da via Santa, che dispone di un ampio piazzale (solo pedonale) e di alcuni posti auto riservati ai disabili, è riservato al centro di arte moderna.

Accessibilità dei locali: Gli uffici si trovano al piano terra e, relativamente al servizio esaminato, non presentano rilevanti ostacoli di accessibilità. L'ingresso principale è dotato di una breve rampa (vedi foto) e i locali interni si trovano su un unico piano.

Manca una pianta dei locali.

Mezzi di trasporto/viabilità: a qualche decina di metri dall'ingresso si fermano i mezzi pubblici delle linee 4 (V. Scornio-Stazione-Via Erbosca-Via Fiorentina/Via Macchiaveli), 10 (Candeglia-Stazione-Legno Rosso- Gello) e P&B (Park Stadio - P.za. Garibaldi -Park Cellini).

Parcheggio: Sul lato di via S. Andrea sono presenti due spazi di sosta riservati ai disabili dotati di un cartellino identificativo. Per i veicoli privati "normali" le aree di sosta più vicine, entrambe a pagamento, sono in piazza San Francesco e in piazza del Carmine. In entrambe le aree di sosta negli orari di apertura dell'ufficio è in genere difficile trovare spazi liberi se non dopo attese più o meno lunghe.

La viabilità che porta da piazza del Carmine e via S.Andrea è stretta e in sensibile pendenza, senza protezioni per i pedoni.

Accessi pedonali: per un breve tratto della via S. Andrea (praticamente solo lungo la facciata di Palazzo Fabroni) esiste un percorso protetto da dissuasori in direzione della piazza S. Francesco (principale area di sosta nei dintorni).

Dalla piazza S. Francesco il percorso pedonale è previsto sul lato opposto di via S. Andrea, è normalmente occupato da veicoli in divieto e non è quindi agevolmente percorribile.

Proseguendo via S. Andrea si arriva alla via Abbia Pazienza, che non può essere raggiunta dai veicoli se non dall'area pedonale (ZTL), ed è caratterizzata da una sensibile pendenza.

Ulteriori accessi sono possibili:

- dalla direzione nord, attraverso piazza del Carmine (percorso in sensibile salita e senza protezione per i pedoni)
- dalla ZTL (1° cerchia di mura, park di piazza S. Spirito, ecc) percorrendo via de' Rossi (discesa) e attraversando via Abbia Pazienza.

Verifica del rispetto dei principi dello U.D:

Sotto- fase "Processo trasferimento"	
Principio 1: Uso non discriminatorio	no
Principio 2: Uso flessibile.	no
Principio 3: Uso semplice ed intuitivo	no
Principio 4: Percettibilità delle informazioni	si
Principio 5: Tolleranza dell'errore	no
Principio 6: Contenimento dello sforzo fisico	no
Principio 7: Misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso.	no
Principio 8: Neutralità formale	si

RIEPILOGO DEI CONDIZIONAMENTI	
	<i>se SI indicare:</i>
Il progetto prevede nuove edificazioni?	NO
Il progetto prevede modifiche alla destinazione d'uso di immobili preesistenti?	<i>SI, l'immobile ha valore storico e presenta vincoli Un ulteriore vincolo è dovuto alla presenza della struttura espositiva</i>
le condizioni climatiche prevedibili possono costituire elemento condizionante?	NO
Definizione del bacino di attrazione previsto per il servizio da progettare	<i>SI, Vedi paragrafo relativo al decentramento del servizio presso le circoscrizioni</i>
Valutazione dei sistemi di trasporto pubblico preesistenti	<i>SI, Il servizio pubblico è limitato</i>
Valutazione dei percorsi pedonali esistenti	<i>SI, Vedi paragrafo specifico</i>
Compatibilità degli orari: esistono fenomeni significativi di concentrazione nell'arco della giornata ?	<i>SI, Vedi testo</i>
caratteristiche orografiche dell'area: dislivelli, esposizione al sole, ecc	<i>SI, vedi testo</i>
altri elementi condizionanti	

Sotto fase: effettuazione dell'attività:

Condizionamenti generali/ modalità di erogazione del servizio:

Segnaletica interna: non esiste di fatto una segnaletica interna; nel locale di accesso è però presente un addetto alle informazioni.

Facilità di contatto con l'operatore: gli sportelli non sono eccessivamente alti, ma costituiscono comunque un ostacolo per quanti accedono con sedia a ruote o hanno un'altezza sensibilmente ridotta.

Risorse umane: gli addetti allo sportello non sono stati oggetto di specifica formazione per il contatto con persone con difficoltà funzionali: è però presente nell'organico un sordo muto a cui viene, in alcuni casi, richiesto di intervenire per facilitare il contatto.

Servizi igienici: sono presenti servizi a norma per disabili.

Attesa: nel locale di accesso, destinato all'attesa, sono disponibili numerose sedute. L'attesa media varia da 0' a 20', a seconda delle fasce orarie.

Priorità per le persone con difficoltà: non è codificata, anche se in genere a richiesta alle persone con problemi viene concesso, anche per iniziativa degli addetti, di non seguire la fila.

Altri servizi disponibili: è presente solo un erogatore di bibite calde.

Verifica del rispetto dei **Principi U.D.**


Sotto-fase " Effettuazione dell'attività".	
Principio 1: Uso non discriminatorio	si
Principio 2: Uso flessibile.	si
Principio 3: Uso semplice ed intuitivo	no
Principio 4: Percettibilità delle informazioni	si
Principio 5: Tolleranza dell'errore	si
Principio 6: Contenimento dello sforzo fisico	si
Principio 7: Misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso.	no
Principio 8: Neutralità formale	si

Note:

- 1) Ai lati dell'ingresso due antichi sedili in pietra possono costituire un ostacolo difficilmente individuabile da non vedenti che usano il bastone, perché il piano della seduta è sporgente.
- 2) La segnaletica stradale orizzontale, se non frequentemente rinnovata, è scarsamente visibile e può costituire un elemento di rischio a causa dell'alta velocità dei veicoli.

SCHEDA RIEPILOGATIVA

Scheda di valutazione processo 'ottenere un documento di identità'		1: uso equo	2: uso flessibile	3: uso semplice e intuitivo	4: perceibilità delle informazioni	5: tolleranza all'errore	6: contenimento dello sforzo fisico	7: misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso	8: Neutralità formale	
1	Ottenere informazioni (in modo diretto o da casa utilizzando media elettronici (web), telefono o cartacei) in merito agli orari di apertura, alle documentazioni necessarie, alla disponibilità di spazi o di altri servizi specifici di supporto ai disabili, ecc	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	
2	Effettuare il percorso per recarsi nei vari luoghi (uffici, ecc.)	a) uscire dalla propria abitazione								
		b) percorso pedonale	NO	NO	NO	NO	NO	NO		
		c) uso di mezzi collettivi pubblici	NO	NO				NO	NO	
		d) uso di mezzi collettivi privati								
		e) uso di veicolo privato		SI	SI			NO	NO	NO
3	Procurarsi/produurre la documentazione necessaria alla richiesta del documento di identità (fare le fotografie, richiedere ed ottenere documentazione, pagamento di bolli/tasse, ecc.), farne richiesta e ritiro.	Entrare e spostarsi negli uffici, ecc. (incluso entrare da un fotografo per fare le foto e/o utilizzare una macchina per fototessera automatica)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	
		Entrare in contatto/comunicare con operatori pubblici/privati	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	
		Firmare, autenticare documenti (in generale atti con natura di formale riconoscimento legale)	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI
4	Rientrare nella propria abitazione									

 Non applicabile

PROPOSTE DI INTERVENTO

1	<p>Ottenere informazioni (in modo diretto o da casa utilizzando media elettronici (web), telefono o cartacei) in merito agli orari di apertura, alle documentazioni necessarie, alla disponibilità di spazi o di altri servizi specifici di supporto ai disabili, ecc</p>	<p>Migliorare la leggibilità del sito web con link immediati alle informazioni utili Promuovere più efficacemente gli sportelli decentrati per ridurre gli spostamenti verso il centro della città</p>
2	<p>Effettuare il percorso per recarsi nei vari luoghi (uffici, ecc.) e tornare alla propria abitazione</p>	<p>Inserire segnaletica verticale informativa sul percorso (?) Migliorare le opportunità di parcheggio Potenziare i servizi pubblici Potenziare la segnaletica verticale e orizzontale Migliorare i percorsi pedonali e impedirne l'occupazione; intervenire su ev. elementi di rischio Inserire dissuasori per ridurre la velocità del traffico</p>
3	<p>Procurarsi/produrre la documentazione necessaria alla richiesta del documento di identità (fare le fotografie, richiedere ed ottenere documentazione, pagamento di bolli/tasse, ecc.), farne richiesta e ritiro.</p>	<p>Potenziare la segnaletica interna (per es.: ufficializzare le priorità) Sostituire gli 'sportelli' con front line di disegno diverso (anche semplici scrivanie) Inserire un servizio self-service per le fotografie Formazione specifica per il personale front-line (per es.: linguaggio dei segni)</p>