SEMINARIO “IL NUOVO CODICE DELL’AMMINISTRAZIONE DIGITALE”

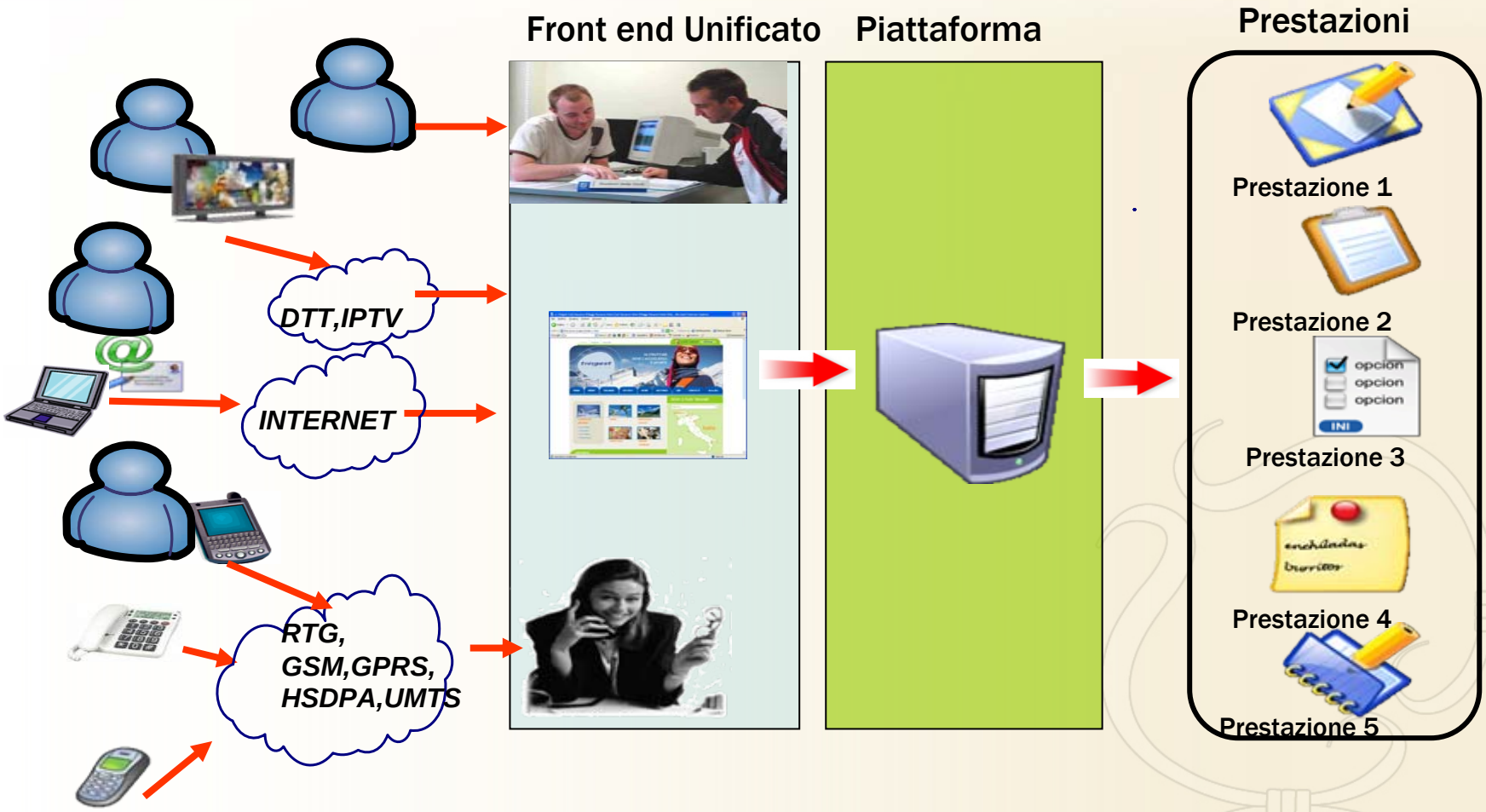
ACCADEMIA NAZIONALE DEI LINCEI | ROMA, 8 LUGLIO 2011

SIAV ACADEMY FONDAZIONE

Marina Macario – Comune di Cirié

Dematerializzare il rapporto con i cittadini: una scelta organizzativa prima che tecnologica

Perché nasce l'idea….



Prima di partire bisogna avere le “idee” molto chiare….

- Analisi delle prestazioni erogate e mappatura della modulistica
- Analisi della “tecnologia” che il cittadino può “facilmente” utilizzare
- Analisi dei rischi e definizione dei livelli di accettabilità (tecnologia)
- Estensione del progetto (demo o reale sistema di governance)
- Analisi del processo di workflow e del livello di complessita (scopo)
- Definizione delle comunicazioni automatiche e dei canali da utilizzare
- Misurazione delle performance: quali indicatori e come calcolarli

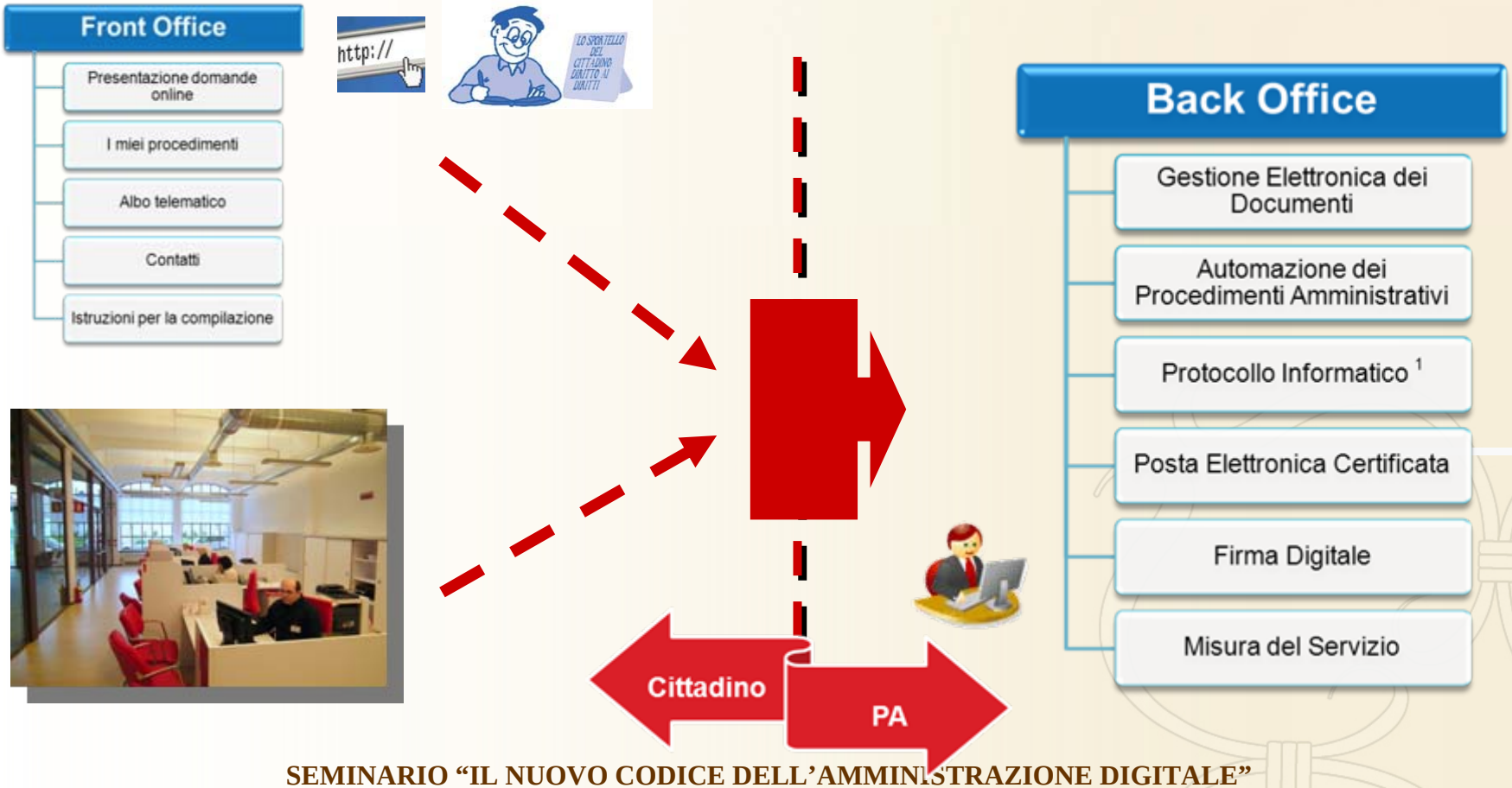
Analisi delle prestazioni erogate

- **Scopo:** ottenere una mappa dei procedimenti rilevando le peculiarità, la modulistica utilizzata e le attività di front e back office
- **Modalità:** gruppo di analisi formato da dipendenti di vari settori che a coppie, rilevano procedimenti di settori diversi da quello di appartenenza
- **Difficoltà:** Scarsa collaborazione di alcuni responsabili, tendenza degli uffici a rifiutare il progetto, difficoltà nell'ottenere indicazioni precise e non contraddittorie
- **Risultati:**
  - "Inventario" dei procedimenti gestiti da tutti gli uffici
  - Individuazione delle pratiche "sportellabili" e tecnologie utilizzabili per la lavorazione
  - Standardizzazione dei flussi procedimentali e della modulistica

Mappa del rischio

- L'utilizzo delle tecnologie deve essere semplice, funzionale ed efficace
- Per ogni procedimento va valutato il "rischio" dell'uso di "strumenti tecnologici digitali"
- Va definito un livello di rischio basso (V), uno medio (G) e uno elevato (R) e le tecnologie da adottare per ogni livello(email, pec, firma digitale)
- Ad ogni procedimento va assegnato un livello di rischio (mappa del rischio)

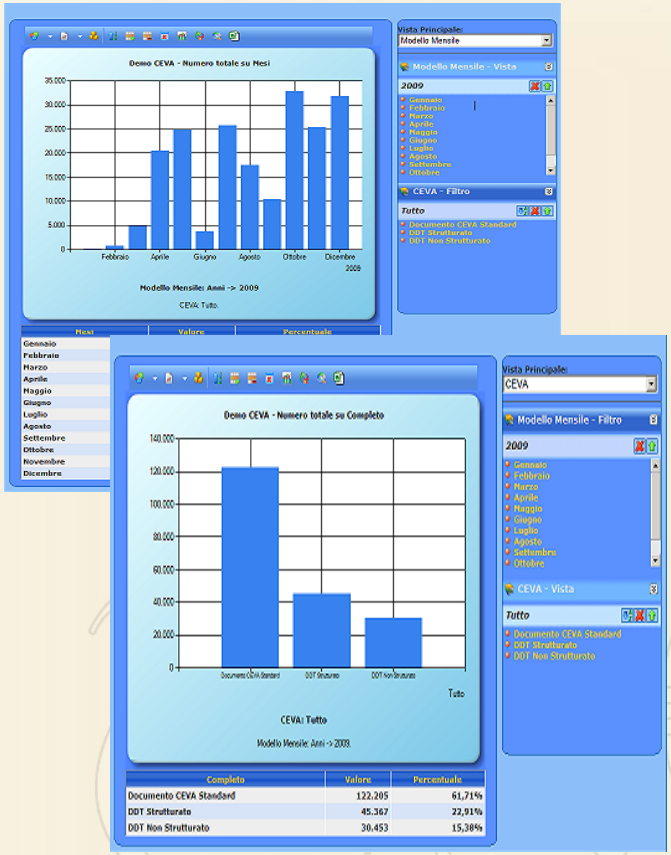
Convergenza dei canali di richiesta



Gestione semplificata del workflow

Misurazione delle performance

- Va definito chiaramente l'obiettivo del modello di "governance" dell'ente
- Vanno definite le misure e statistiche relative alle prestazioni erogate che si considerano necessarie per garantire la qualità del servizio
- Vanno definiti gli indicatori di performance (KPI) per servizio-prestazione per permettere alla dirigenza lo scostamento da quanto pianificato



Gestione organizzativa del progetto

- Scelta strategica di **gestire il progetto con risorse interne**
- Individuare un responsabile di progetto che sappia “coinvolgere”
- Creare un team di lavoro su base volontaria che veda il progetto come un “opportunità personale di crescita”
- Definire un piano di comunicazione interno che garantisca il coinvolgimento di tutte le strutture durante ogni fase.
- Definire delle fasi intermedie “autoconsistenti” allo scopo di aumentare gradualmente livello di accettazione del cambiamento
- Durante l’avvio massimizzare il livello di supporto per risolvere “immediatamente” qualsiasi inconveniente operativo

Risultati ottenuti

- 150 procedimenti disponibili allo sportello on-line
- Semplificazione delle attività di classificazione e fascicolazione
- Circa 7500 gli accessi allo Sportello del Cittadino (*)
- Tempi medi di attesa sempre inferiori ai dieci minuti
- Oltre 2500 procedimenti avviati e gestiti con i nuovi sistemi (*)
- Circa 300 i procedimenti avviati attraverso il portale (*)

Gli Sportelli Incontr@cirié assolvono tutte le funzioni di front office

(*) Apertura al pubblico Sportelli 01.03.2011

Incontra Ciriè - Servizi per il cittadino - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

Incontra Ciriè - Servizi per il cittadino

http://www.incontracirie.net/servizicittadino/default.aspx

Google

Accesso

incontr@ciriè lo sportello del cittadino

Servizi per il cittadino

Home | Servizi al Cittadino | SUAP Territorio Impresa | I miei procedimenti | Albo telematico | Istruzioni portale | Contatti | Schede Informative

Home > Servizi per il cittadino

Servizi per il cittadino

Elenco servizi per il cittadino

Ricerca

Pagina 1 di 3

Livello	Servizi	Descrizione
Accesso agli atti		
	Richiesta di accesso agli atti - delibere e determine (010110A)	Il diritto di accesso ai documenti amministrativi (deliberazioni e determinazioni) può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale. L'interesse all'accesso deve corrispondere ad una situazione tutelata giuridicamente e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso (art. 22 Legge n. 241/90).
	Richiesta di accesso agli atti - Servizi tecnici (010606A)	Il diritto di accesso ai documenti amministrativi può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale. L'interesse all'accesso deve corrispondere ad una situazione tutelata giuridicamente e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso (art. 22 Legge n. 241/90).
	Richiesta di accesso agli atti - Sportello Unico (010811A)	Il diritto di accesso ai documenti amministrativi può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale. L'interesse all'accesso deve corrispondere ad una situazione tutelata giuridicamente e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso (art. 22 Legge n. 241/90).
Altro		
Ambiente e paesaggio		
Asilo nido		
Associazioni		
	Domanda per iscrizione Albo forme associative (050201A)	Con deliberazione del Consiglio Comunale del 27.04.2009 è stato approvato il Regolamento Comunale che disciplina l'istituzione dell'Albo delle forme associative. Ulteriori indicazioni sono riportate nella Scheda Informativa.
	Domanda per	Le associazioni devono confermare annualmente la loro iscrizione all'Albo comunale delle

Livelli di servizio

I procedimenti contrassegnati con questo simbolo possono essere avviati online soltanto in alcuni casi; in altri casi devono essere completati consegnando allo Sportello del cittadino una copia stampata della domanda.

Per i procedimenti contrassegnati con questo simbolo la pratica va integrata presentando i documenti cartacei allo Sportello. E' sempre consigliabile anticipare la domanda on line: in questo modo, si godrà di un trattamento preferenziale allo Sportello. Si precisa che anche queste pratiche possono essere avviate totalmente on line, se la documentazione viene firmata digitalmente e inviata tramite PEC.

I procedimenti contrassegnati con questo simbolo possono essere avviati online, inviando tutti gli allegati obbligatori. **ATTENZIONE: se mancano allegati obbligatori la pratica non viene avviata.**

Incontra Ciriè - I miei procedimenti - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

Incontra Ciriè - I miei procedimenti

http://www.incontracirie.net/procedimenti/default.aspx

Google

Opzioni per vntndr72t11g224a

incontr@ciriè lo sportello del cittadino

I miei procedimenti

Home | Servizi al Cittadino | SUAP Territorio Impresa | I miei procedimenti | Albo telematico | Istruzioni portale | Contatti | Schede Informative

vntndr72t11g224a

Logout

Home > I miei procedimenti

Elenco procedimenti

Ricerca

Num. Proc.	Data protocollo	Procedimento	Stato procedimento	Esito
Richiesta di accesso agli atti - delibere e determine (010110A)				
0069558/11	20/04/2011	ACCESSO AGLI ATTI PER DELIBERE E DETERMINE - PROCEDIMENTO NR. 0069558/11	100%	
0067631/11	23/03/2011	ACCESSO AGLI ATTI PER DELIBERE E DETERMINE - PROCEDIMENTO NR. 0067631/11	100%	

incontr@ciriè lo sportello del cittadino

Dettaglio procedimento

Richiesta di accesso agli atti - delibere e determine (010110A) - Num. Proc.: 0069558/11

Stato attuale:

Torna ai procec

	Fasi	Doc.	Data inizio	Data fine	Descrizione
1	Protocollato		20/04/2011	20/04/2011	La Sua richiesta è stata protocollata ed inviata al servizio competente per la successiva elaborazione.
2	Verifica preliminare		20/04/2011	20/04/2011	Il Comune sta verificando la completezza della Sua richiesta.
3	In elaborazione		20/04/2011	20/04/2011	
4	Verifica finale		20/04/2011	20/04/2011	
5	Domanda accettata		20/04/2011	20/04/2011	• La Sua richiesta è stata accolta. Legga il documento allegato per ulteriori indicazioni. • Questo procedimento risulta concluso.
6	Ritiro provvedimento				

Documenti della richiesta di procedimento

- Istanza del cittadino
- Allegato 1

GetDocument.ashx (Oggetto application/pdf) - Mozilla Firefox
File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto
Incontra Ciriè - Dettaglio procedimento
GetDocument.ashx (Oggetto application/...
http://www.incontracirie.net/GetDocument.ashx?ck=Fnh2312HD6gJnc9F5axfnlvy2qu7I7t8EPIENftlYMdmdHGQIRH:
1 / 5 70% Trova

Città di Ciriè

Settore Direzione Generale
Ufficio Affari Generali - Segreteria
Tel. 011 9218133/134
e-mail segreteria@comune.cirie.to.it

PROTOCOLLO: 0015136/11

DATA: 20/04/2011

VENTURATO ANDREA

VIA TORRE 21

35129 PADOVA

OGGETTO: Lettera di accoglimento – ACCESSO AGLI ATTI PER DELIBERE E DETERMINE - Procedimento Nr. 0069558/11

Gentile signore

Ho il piacere di comunicarLe che la Sua domanda indicata in oggetto, datata 20/04/2011 e protocollata con n. 0015129/11, è stata accolta.

In allegato Le invio copia della determinazione richiesta.

Per ulteriori informazioni può contattare l'Ufficio Affari Generali – Segreteria e-mail segreteri@comune.cirie.to.it tel. 011-9218134, citando il numero di protocollo di questa comunicazione.

Cordiali saluti

Il Segretario Generale

Giovanni Lombardi

Il futuro…..

- **Passaggio allo Sportello di altri 100 procedimenti** (molti relativi al SUAP)
- **Affinamento** del sistema e della modulistica (esperienza diretta, segnalazioni dell'utenza)
- **Monitoraggio** costante, in chiave migliorativa (CARTESIO, customer satisfaction)
- Prosecuzione attività di **comunicazione e stimolo** all'utilizzo dello Sportello on line
- Interazione digitale con i professionisti (tecnici, SUAP)

Il progetto ha raggiunto gli obiettivi, ma non si ferma qui …

Grazie per l’attenzione

Marina Macario – Comune di Cirié

Dematerializzare il rapporto con i cittadini: una scelta organizzativa prima che tecnologica