

2. Obiettivi del progetto e benefici attesi

<p>Obiettivi</p>	<p>L'obiettivo principe del progetto ELI4U consiste nello sviluppo di un framework integrato che sia in grado parimenti di massimizzare il livello di Servizio erogato all'utenza e di traguardare finalità di efficientamento interno, agendo secondo i seguenti principi cardine:</p> <ul style="list-style-type: none">• definizione e strutturazione di sistemi di supporto e qualificazione della pianificazione e programmazione annuale e pluriennale dell'Ente, organizzativa, individuale e di comunicazione, oltre che di monitoraggio dei relativi obiettivi;• definizione e realizzazione di sistemi evoluti di Relationship Management interna ed esterna, in grado di adeguarsi ai diversi contesti e alle diverse esigenze, capaci di consentire così il monitoraggio continuo della qualità erogata dall'Ente e utili per la concentrazione di tutte le informazioni riguardanti il soggetto cliente della PA, al fine di abilitare una qualificata "proattività" dell'Ente nei confronti del cittadino/impresa;• definizione e realizzazione di una banca dati condivisa della conoscenza (Knowledge Base) in cui vengano mappati tutti i prodotti/Servizi erogati dall'Ente Locale (demografici, sociali, istruzione, autorizzazioni/concessioni, sport/cultura, mobilità, ambiente, sicurezza, tecnici), al fine di consentire la piena conoscenza dei processi di lavoro, degli output, dei loro costi, e abilitando così l'Ente all'implementazione di analisi di reingegnerizzazione, tese alla semplificazione e alla qualità. La base di conoscenza rappresenta, inoltre, un importante strumento per la pianificazione di sportelli comunali polifunzionali-polivalenti oltre che per lo sviluppo di moduli di formazione continuativa;• applicazione del massimo presidio nella relazione tra PA e cittadino, mediante l'integrazione con sistemi di valutazione sia del Servizio offerto dalla PA che della sicurezza urbana e ambientale, andando altresì a comporre una mappa del territorio urbano utile ai fini dell'analisi e dello studio dei bisogni, al fine di pervenire, a tendere, alla progressiva razionalizzazione della spesa dell'Ente (nonché del suo parco fornitori) secondo esigenze ben delineate.
------------------	--

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>Il progetto è pertanto teso all'identificazione e alla progettazione di strumenti e metodologie utili all'ottimizzazione della gestione dell'intero processo di relazione con il cittadino:</p> <ul style="list-style-type: none">• intercettazione dei fabbisogni legati all'interazione della cittadinanza con la Pubblica Amministrazione;• pianificazione, programmazione e monitoraggio delle attività dell'Ente;• erogazione di Servizi marcatamente customer oriented, conformi a criteri di massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza di processo;• adozione di meccanismi di controllo della qualità e valutazione delle performance, mediante la rilevazione della customer satisfaction dell'utenza finale e di tutti gli stakeholder che, a vario titolo, partecipano al procedimento amministrativo. <p>Si sottolinea infine come il software sviluppato dal progetto sarà di proprietà della Pubblica Amministrazione o in ogni caso normato da licenze coerenti con i principi sul Riuso definiti nel Codice dell'Amministrazione Digitale.</p>
Benefici attesi per i cittadini	<p>Il progetto è finalizzato all'implementazione di un sistema in grado di fornire metodologie e strumenti utili alla massimizzazione del valore generato dal rapporto con il cittadino, destinatario e fruitore finale dei procedimenti gestiti dall'Ente. Gli strumenti di pianificazione, Relationship Management, banca dati della conoscenza, gestione dei processi/procedimenti e misurazione delle performance, che il progetto intende implementare, consentiranno ad ogni Ente di valutare il proprio grado di efficacia ed efficienza nella risposta alle domande della cittadinanza, mediante un controllo sistematico delle performance e del livello di soddisfazione manifestato dall'utenza finale, aprendosi anche ad analisi comparative rispetto ad una base comune di conoscenza dei prodotti/Servizi erogati dai diversi Enti. Tale azione di monitoraggio sarà pienamente integrata in un più ampio disegno di sapiente gestione dell'approccio partecipativo della cittadinanza al procedimento amministrativo, garantendo così un costante miglioramento dei Servizi erogati, nonché una perfetta adesione al principio di trasparenza amministrativa.</p> <p>I cittadini beneficeranno in modo diretto dell'implementazione delle azioni descritte, con particolare riferimento alle seguenti aree funzionali:</p> <ul style="list-style-type: none">• snellimento dei processi di erogazione, semplificazione amministrativa, adozione di un percorso virtuoso di incremento della trasparenza;• accesso semplificato ed integrato alle informazioni riguardanti il procedimento amministrativo di cui sono destinatari, grazie alla creazione di punti unici di contatto Ente – cittadino e all'implementazione di processi di feedback tempestivi, basati su efficaci canali di comunicazione;

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<ul style="list-style-type: none"> • incremento della consapevolezza e della conoscenza reciproca cittadino-Ente, con innegabili vantaggi in termini di customizzazione dei Servizi informativi push (dall'Ente, che effettuerà un'azione di sistematica programmazione degli interventi, al cittadino) e massimizzazione dell'efficientamento dei processi pull (dal cittadino, che innesca il processo, all'Ente, che ne gestisce l'erogazione).
<p>Benefici attesi per le imprese</p>	<p>I benefici attesi per le imprese hanno la medesima natura dei benefici attesi per i cittadini, sebbene la componente economica e finanziaria possa assumere per i primi valenza maggiore. Contestualmente gli stessi benefici attesi per i cittadini vengono estesi anche ai lavoratori delle imprese, spesso city user delle città. La capacità di assolvere alla richiesta in tempi brevi, infatti consente all'impresa di evitare rallentamenti o blocchi nelle attività produttive. Meno tempo impiegato in burocrazia, maggior guadagno per l'impresa, soddisfazione garantita per l'Utente. Gli strumenti di misurazione consentiranno ad ogni Ente di valutare il proprio grado di efficacia ed efficienza nella risposta alle domande dell'impresa, verificando con costanza il livello di soddisfazione registrato e i tempi di svolgimento delle istruttorie, consentendo di adottare azioni correttive ogni qualvolta si registrino inefficienze nel processo di gestione delle pratiche. L'implementazione delle progettualità afferenti a ELI4U indurranno altresì all'efficientamento delle relazioni tra Ente e PA, non solo sotto il profilo della comunicazione, ma anche nell'erogazione degli stessi legami autorizzativi che vincolano i due soggetti.</p>
<p>Bacino di utenza impattato</p>	<p>5.321.225 di cittadini</p>

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

<p>Criticità/Problemi che il progetto intende rimuovere</p>	<p>L'attuazione di un framework in grado di gestire l'intero ciclo di relazione con il cittadino, muove dalla necessità di considerare l'efficientamento interno e la massimizzazione della qualità erogata e percepita come due aspetti del medesimo obiettivo: rendere la Pubblica Amministrazione eccellente punto di convergenza delle esigenze dell'utente e degli stakeholder che, a diverso titolo, partecipano ai procedimenti amministrativi. I dati relativi al monitoraggio delle performance e alla rilevazione della customer satisfaction devono infatti divenire indispensabile strumento per la pianificazione strategica. I Servizi erogati dagli Enti Locali hanno natura estremamente varia, richiedono una gestione delle risorse umane ed economiche diversificata e si rivolgono ad un'utenza con caratteristiche peculiari; la prima vera criticità da superare è quindi quella di adottare un sistema integrato che sia in grado, in pari misura:</p> <ul style="list-style-type: none">• di targettizzare sia l'azione dell'Ente sia i feedback ricevuti dal cittadino, collassando lo storico informativo dell'utente finale in un unico hub;• di definire un organico funzionante di indicatori significativi, in grado di aggregare dati ed informazioni capaci di guidare le azioni di pianificazione strategica successive. <p>A tale proposito è necessario svolgere un'azione di allineamento della cultura organizzativa, di comunicazione e in generale sulla qualità, all'interno, oltre che all'esterno dell'Ente: monitorare un processo produttivo e partecipare alla sua valutazione consente di eliminare eventuali errori e permette di ottenere un processo più snello e definito, grazie al quale:</p> <ul style="list-style-type: none">• il personale può lavorare con minore sforzo e maggiore coinvolgimento;• la cittadinanza può riporre crescente fiducia nell'azione amministrativa di Enti sempre meglio funzionanti e sempre più interessati al dialogo costruttivo con l'utenza finale. <p>Premessa fondamentale per la riuscita del progetto sarà quindi il coinvolgimento del personale dipendente degli Enti Locali e la conduzione di azioni di comunicazione istituzionale finalizzate a generare awareness relativamente all'esistenza del progetto presso la customer base di ciascun Ente aderente.</p>
--	---

3. Servizi che si intendono realizzare col progetto

<p>Servizi che si intende sviluppare o migliorare col progetto</p>	<p>Di seguito si riporta l'elenco dei Servizi che saranno messi a disposizione del progetto suddivisi per linea progettuale (in alcuni casi sviluppati ex-novo, in altri come personalizzazioni e ottimizzazioni di sistemi esistenti e in altri ancora eventualmente rilasciati a livello prototipale).</p> <p><u>Work Package 1 – Modelli di pianificazione e programmazione</u></p> <p><i>Servizio 1 – Modelli a supporto della costruzione e controllo dei processi di pianificazione e programmazione annuale e pluriennale</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: consente di supportare metodologicamente e di qualificare i processi per la costruzione e gestione degli strumenti di pianificazione e programmazione annuali e pluriennali (es. PEG, PDO, RPP, Programma di Mandato, Piano delle OO.PP.) abilitando un costante controllo degli stati di attuazione e avanzamento.• Grado di interattività previsto: la fruizione del sistema sarà diffusa presso tutti i responsabili coinvolti nella definizione dei piani e dei programmi e del monitoraggio.• Canali di erogazione: web, offline.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: definizione dei contenuti e delle allocazioni dei piani e dei programmi coerenti con le esigenze; omogeneità, presidio, trasparenza, tempestività ed efficienza nella redazione dei contenuti e nel monitoraggio degli stati di avanzamento dell'attuazione dei piani e dei programmi.• Target del Servizio: operatori interni. <p><u>Work Package 2 – Strumenti di pianificazione e programmazione</u></p> <p><i>Servizio 1 – Strumenti a supporto della costruzione e controllo dei processi di pianificazione e programmazione annuale e pluriennale</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: consente, avendo come input i risultati di cui al Servizio precedente e attraverso il ricorso a strumenti ICT, l'individuazione e la sperimentazione di strumenti tecnologici di supporto nella costruzione e gestione dei processi di pianificazione e programmazione annuali e
--	---

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>pluriennali (es. PEG, PDO, RPP, Programma di Mandato, Piano delle OO.PP).</p> <ul style="list-style-type: none">• Grado di interattività previsto: la fruizione del sistema sarà diffusa presso tutti i responsabili coinvolti nelle attività di monitoraggio e di valutazione delle performance.• Canali di erogazione: web.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: presidio delle performance organizzative ed individuali, coerenza con le indicazioni normative in materia (in conformità al D.Lgs. 150/2009).• Target del Servizio: operatori interni. <p><u>Work Package 3 – CzRM</u></p> <p><i>Servizio 1 – Dispiegamento CzRM IQuEL</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: riuso e dispiegamento della soluzione sviluppata nell'ambito del Progetto IQuEL del sistema CzRM per la Pubblica Amministrazione, finalizzato a consentire un'ottimale gestione dei contatti fra il cittadino e i Comuni.• Grado di interattività previsto: molto elevato, lo sviluppo del Servizio negli Enti riusanti richiederà lo sviluppo di interfacce verso i sistemi di back-office già disponibili presso l'Ente (ad esempio anagrafe dei cittadini, sistema informativo territoriale).• Canali di erogazione: web, telefono e sportello.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: l'implementazione della soluzione descritta permetterà un'evoluzione razionalizzata delle modalità di ascolto e di monitoraggio e rilevazione della customer satisfaction.• Target del Servizio: Enti, cittadini e imprese. <p><i>Servizio 2 – Sviluppo ed ampliamento di sistemi di CzRM</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: sviluppo ed ampliamento di sistemi di CzRM sviluppati sia all'interno del progetto IQuEL che in ulteriori contesti da Pubbliche Amministrazioni (progetto Rilfedeur della Regione Emilia Romagna, CRM del Comune di Milano, CRM del Comune di Padova), con l'obiettivo di mettere in opera un sistema in grado di garantire il massimo presidio nella gestione della relazione cittadino – Ente, superando logiche "passive" a favore di logiche "pro-attive" nei confronti dell'utente, e di abilitare – al contempo – uno snellimento dei processi di gestione interna.
--	--

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

- **Grado di interattività previsto:** elevato, previsto accesso verso sistemi cartografici open disponibili sul mercato (es. Google Maps) o già a disposizione dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web, telefono, sportello.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** fidelizzazione del rapporto e miglioramento della qualità del Servizio tramite l'accesso a fonti cartografiche normalizzate; più attenta pianificazione dei Servizi in ragione dell'evoluzione dei bisogni grazie all'accesso a funzioni di reportistica.
- **Target del Servizio:** Ente, cittadini ed imprese.

Servizio 3- Ampliamento delle funzioni di CzRM per i piccoli Comuni

- **Descrizione del Servizio:** Sviluppo e messa in attività di un sistema di CzRM rivolto ai cittadini dei piccoli comuni che consenta di stabilire relazioni proattive nei loro confronti e che renda possibile il coinvolgimento nel sistema relazionale di tutti gli operatori coinvolti nel processo.
- **Grado di interattività previsto:** elevato, previsto accesso verso sistemi cartografici open disponibili sul mercato (es. Google Maps) o già a disposizione dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web, telefono, sportello.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** fidelizzazione del rapporto e miglioramento della qualità del Servizio tramite l'accesso a fonti cartografiche normalizzate; più attenta pianificazione dei Servizi in ragione dell'evoluzione dei bisogni grazie all'accesso a funzioni di reportistica.
- **Target del Servizio:** Ente, cittadini ed imprese.

Work Package 4 – Fascicolo del Cittadino/Impresa

Lo sviluppo del WP relativo al Fascicolo Cittadino–Impresa prevede la realizzazione di cinque distinti Servizi, che corrispondono ad altrettanti obiettivi implementativi, caratterizzati da un elevatissimo livello di interdipendenza reciproca¹.

Servizio 1 - Analisi dei processi di back-office

- **Descrizione del Servizio:** si analizzano i processi dei back-office per individuare quali fasi siano rilevanti ai fini dell'aggiornamento del modello

¹ A tale titolo, i Servizi saranno oggetto di realizzazione nell'ambito di un'unica attività di progetto- Cfr. Attività 6, capitolo 7- Piano di lavoro, capitolo 8- Descrizione dettagliata delle attività

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>dati e quali informazioni debbano essere aggiornate. Ove opportuno, saranno revisionati alcuni processi analizzati in modo da poter arricchire gli step di popolamento di informazioni utili al fascicolo del cittadino, descritto nel Servizio 2 di cui sono di seguito riportati gli approfondimenti.</p> <ul style="list-style-type: none">• Grado di interattività previsto: molto elevato, riguarderà tutti gli ambiti settoriali dell'Ente.• Canali di erogazione: web.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: il modello dati oggetto del Servizio 1 viene costantemente aggiornato rispetto alle informazioni dei back-office.• Target del Servizio: Ente, cittadini ed imprese. <p><i>Servizio 2 - Modelli di concentrazione dei dati e dei documenti caratterizzanti i cittadini/imprese</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: costituzione di un "Fascicolo del cittadino/impresa" che raccolga il maggior numero di informazioni e di documenti che riguardano un singolo soggetto, alimentato sia con le informazioni generate dall'interazione diretta soggetto <-> Ente ma anche con tutta la documentazione amministrativa interna che lo riguarda, e con i dati degli archivi di back-office, ritenuti significativi per il Fascicolo. Al fine di massimizzare la riusabilità del Servizio presso contesti territoriali eterogenei, saranno individuate due possibili modalità di costituzione del basamento informativo a cui il Fascicolo del Cittadino/Impresa farà riferimento. Per le soluzioni dispiegate interamente in un Ente, ovvero per tutti i casi in cui la messa in condivisione di archivi di back-office non costituisca un ostacolo, sarà prevista la costituzione di una base dati aggregata che, coerentemente con il concetto di "ACSOR estesa", permetterà di effettuare le funzionalità di bonifica, razionalizzazione ed omogeneizzazione dei dati da esporre verso il Fascicolo stesso. Nei casi in cui sia previsto invece un dispiegamento multi-Ente, ovvero nei casi in cui la messa in condivisione di basamenti informativi dei back-office non sia realizzabile, sarà prevista una modalità di aggregazione dei dati ad "indicizzazione", per cui il fascicolo del cittadino sarà costituito mediante un meccanismo di referenziazione di indici e di indirizzamento di basi dati distribuite e federate, tale per cui, in modo trasparente al cittadino, le interfacce web si costituiranno in logica di singoli "widget" atomici provenienti da archivi distribuiti, senza dover necessariamente replicare basi di dati. Questa seconda possibilità di dispiegamento richiama il paradigma dei "mashups" tipici del mondo web2.0, nonché l'approccio che sta alla base del Fascicolo Sanitario Elettronico, di cui il Fascicolo del Cittadino potrebbe costituire l'analogia nel mondo dei Comuni.
--	--

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

- **Grado di interattività previsto:** molto elevato, l'accesso al sistema sarà esteso a tutti gli ambiti settoriali dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** qualificazione dei Servizi attraverso processi di ascolto e di comunicazione pro-attiva, costituendo una base di conoscenza utile per agevolare la programmazione e la gestione operativa dei Servizi.
- **Target del Servizio:** Ente, cittadini ed imprese.

Servizi 3 - Scrivania dell'Operatore

- **Descrizione del Servizio:** vista applicativa del modello dati oggetto del Servizio 1 inserita nel contesto Intranet degli Enti.
- **Grado di interattività previsto:** molto elevato, riguarderà tutti gli ambiti settoriali dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** visualizzazione completa a disposizione dell'operatore di front-office di tutte le interazioni tra l'Ente e il soggetto che gli sta davanti.
- **Target del Servizio:** Ente.

Servizi 4 - La Mia Pagina per cittadini/imprese

- **Descrizione del Servizio:** vista applicativa del modello dati oggetto del Servizio 1 inserita nel contesto Internet degli Enti.
- **Grado di interattività previsto:** molto elevato, riguarderà tutti gli ambiti settoriali dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** visualizzazione completa a disposizione di cittadini/imprese di tutte le interazioni tra sé e l'Ente.
- **Target del Servizio:** Cittadini ed imprese.

Servizi 5 - Sistema di analisi e monitoraggio (CRM analitico)

- **Descrizione del Servizio:** realizzazione di un modello e di strumenti per l'analisi dei dati relativi all'utilizzo dei Servizi e per la segmentazione dell'utenza.
- **Grado di interattività previsto:** molto elevato, riguarderà tutti gli ambiti settoriali dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web.

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** possibilità di valutare la qualità dei Servizi (reale e percepita), rilevare nuovi bisogni, variare la propria offerta.
- **Target del Servizio:** Ente, cittadini ed imprese.

Work Package 5 – Banca dati della conoscenza dei prodotti/Servizi e sistema di gestione dei procedimenti

Il quinto Work Package di progetto prevede la realizzazione di un sistema che permetta sia di realizzare un sistema di concentrazione delle informazioni relative ai procedimenti, ai prodotti e ai Servizi erogati dall'Ente Locale sia di identificare un sistema integrato di gestione dei procedimenti. Di seguito la descrizione dei Servizi citati.

Servizio 1 – Realizzazione di una banca dati dei procedimenti, prodotti e Servizi erogati dall'Ente locali

- **Descrizione del Servizio:** analisi, reingegnerizzazione, e implementazione di una banca dati dei procedimenti, prodotti e Servizi erogati nell'Ente locale. I Servizi saranno suddivisi per area tematica (demografici, sociali, scuola, sicurezza, mobilità, ambiente, infrastrutture, autorizzazioni/concessioni, sport/cultura, entrate). Il data base consentirà di realizzare una base comune e condivisa dei requisiti per erogare un prodotto/Servizio, conoscere il suo processo di lavorazione, i soggetti coinvolti, i Servizi complementari/contigui. Questa analisi consentirà di implementare osservazioni di semplificazione organizzativa, reingegnerizzazione delle fasi di lavorazione, digitalizzazione dei processi, contribuendo a migliorare la qualità finale dell'output. La banca dati condivisa della conoscenza consentirà inoltre l'implementazione di sistemi di misurazione delle performance lato utente finale, analisi di confronto tra Enti locali, e l'implementazione di un modello condiviso per strumenti formativi permanenti. I procedimenti saranno scomposti in azioni elementari, normate per tempi e costi. Per ogni tipologia di processo/procedimento verranno definiti i modelli di misura della qualità con i relativi set di indicatori. I processi verranno misurati sia per determinare il livello di qualità nell'erogazione sia fornire al CzRM lo stato di avanzamento dei singoli procedimenti.
- **Grado di interattività previsto:** elevato, nel contesto progettuale si intende sviluppare una mappatura di circa 200 Servizi/prodotti.
- **Canali di erogazione:** web.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** conoscenza

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>condivisa dei prodotti/Servizi erogati, loro processi di lavorazione e interventi di semplificazione, oltre a rappresentare un fondamentale strumento per l'implementazione di moduli formativi continui.</p> <ul style="list-style-type: none">• Target del Servizio: Ente, cittadini ed imprese. <p><i>Servizio 2 – Sviluppo sistema di gestione procedimenti</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: sviluppo di un sistema integrato di gestione dei procedimenti. Il sistema permetterà nel tempo di ricondurre ad un unico sistema di gestione la maggior parte dei procedimenti dell'Ente con l'eccezione dei processi ad alta specializzazione (ad es. Anagrafe e Stato Civile), atto anche a integrare il fascicolo del cittadino/impresa. In un'ottica di qualità ogni procedimento/processo dovrà essere ricondotto ad un insieme di attività elementari normalizzate e normate sia nella modalità che nei tempi di espletamento/erogazione. Per ogni tipologia di processo/procedimento verranno definiti i modelli di misura della qualità con i relativi set di indicatori. I processi verranno misurati sia per determinare il livello di qualità nell'erogazione sia fornire al CzRM lo stato di avanzamento dei singoli procedimenti.• Grado di interattività previsto: elevato, nel contesto progettuale si intende sviluppare lo strumento generale e implementare un primo set di procedimenti all'interno del gestore.• Canali di erogazione: web.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: gestione efficiente dei processi di erogazione dei Servizi, monitoraggio dei livelli di performance nell'erogazione dei Servizi, vista sullo stato di avanzamento dei procedimenti da esporre al CzRM.• Target del Servizio: Ente, cittadini ed imprese. <p><u>Work Package 6 – Comunicazione</u></p> <p><i>Servizio 1 – Qualificazione del processo di generazione del Piano di Comunicazione Istituzionale</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: Il progetto è finalizzato all'implementazione di un sistema in grado di fornire metodologie e strumenti (con particolare riferimento al piano di comunicazione) utili alla massimizzazione del valore del rapporto con il cittadino, destinatario e fruitore finale di tutte le azioni gestite e promosse dall'Ente. Il piano di comunicazione e la verifica della sua realizzazione, che il progetto intende implementare, consentiranno ad ogni Ente di valutare il proprio grado di efficacia ed
--	---

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>efficienza nei rapporti con la cittadinanza, mediante un processo operativo – determinato dalle varie azioni del piano – che preveda a regime anche una sistematica del livello di soddisfazione dell'utenza finale. Tale azione è coerente con l'approccio partecipativo che permea l'intero progetto e finalizzato a garantire il costante miglioramento dei Servizi erogati, nonché una perfetta adesione al principio di trasparenza amministrativa. La metodologia che si propone si fonda sul presupposto che il presidio dei processi interni agli Enti può e deve essere finalizzato a supportare la pianificazione, la programmazione, la realizzazione e la qualità delle azioni. Una siffatta metodologia risulta essere innovativa in un settore come quello pubblico, caratterizzato da una insufficiente propensione al coinvolgimento del pubblico interno per il raggiungimento di obiettivi di comunicazione rivolta ai cittadini. Come già definito, in questa nuova fase di progetto ELI4U si pone inoltre l'obiettivo di attivare processi interni finalizzati alla costruzione di un piano di comunicazione partecipato, puntando, ove possibile, a stabilizzare sul lungo periodo, nelle forme da individuare, l'aggregazione degli Enti affinché il termine dei 18 mesi previsto dal Programma ELISA non costituisca data limite al monitoraggio ed alla evoluzione degli "standard", indici e strumenti utilizzati dagli Enti Locali stessi. Obiettivo principe del progetto è dunque quello di individuare e sviluppare un percorso metodologico finalizzato alla realizzazione di quello che definiamo piano di comunicazione partecipato, ovvero un piano che abbia come obiettivo prioritario la centralità del cittadino, perseguita attraverso i seguenti principi cardine:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ la trasparenza delle azioni;➤ la coerenza tra gli obiettivi strategici dell'Ente e le attività realizzate di comunicazione esterna;➤ conoscenza, informazione e diffusione del piano stesso presso i differenti pubblici di riferimento, interni ed esterni all'organizzazione. <p>La definizione e la strutturazione di un sistema di supporto e qualificazione alla pianificazione e programmazione annuale e pluriennale dell'Ente è orientato al raggiungimento di un obiettivo di "comunicazione totale", che enfatizzi il ruolo strategico del piano di comunicazione in relazione alla efficacia ed efficienza delle azioni, in un'ottica di lungo periodo. Il progetto è pertanto teso all'identificazione e alla progettazione di un percorso metodologico e di strumenti utili all'ottimizzazione dell'intero processo, interno all'organizzazione e di relazione con il cittadino.</p> <ul style="list-style-type: none">• Grado di interattività previsto: molto elevato, dipendente dai canali che saranno attivati nelle singole realtà.• Canali di erogazione: on e off-line
--	--

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** Sinteticamente si possono individuare i seguenti benefici per i cittadini e – per estensione – per i city user delle città.
 - Ampliamento del livello di conoscenza delle attività amministrativa
 - Condivisione dei processi organizzativi che sostanziano le decisioni politiche
 - Facilitazione dei processi partecipativi
 - Conseguente incremento dei livelli di fiducia e legittimazione dell'azione amministrativa
 - Incremento dei livelli di soddisfazione dei cittadini
 - Snellimento dei processi di erogazione e semplificazione amministrativa;
 - Accesso semplificato ed integrato alle informazioni riguardanti il procedimento amministrativo di cui sono destinatari;
 - Incremento della consapevolezza e della conoscenza reciproca cittadino-Ente, con innegabili vantaggi in termini di *customizzazione* dei Servizi informativi push (dall'Ente al cittadino) e massimizzazione dei processi pull (dal cittadino, che innesca il processo, all'Ente, che ne gestisce l'erogazione).
- **Target del Servizio:** Enti, cittadini, city user, visitatori, imprese e professionisti.

Work Package 7 – Geoscuole

Servizio 1 – Georeferenziazione delle scuole e digitalizzazione delle informazioni di interesse per gli stakeholders

- **Descrizione del Servizio:** sviluppo di un Servizio che permetta di accedere, nel contesto dei livelli di base dell'ITB, ai livelli cartografici specifici relativi ai dati delle strutture educative e scolastiche (Strutture educative, Singoli plessi scolastici, Direzioni, Aree di competenza, Distribuzione obbligati, Servizi di supporto), di visualizzare contenuti informativi in relazione ai suddetti livelli e tematizzazioni della mappa in base ai contenuti. I contenuti informativi di cui l'utenza potrà fruire afferiranno, tra le altre cose, a tutti i dati descrittivi delle strutture, ai Servizi attivi all'interno, ai Servizi attivi all'interno dell'istituto, ai dati di controllo di gestione e di customer satisfaction rilevata.
- **Grado di interattività previsto:** molto elevato.
- **Canali di erogazione:** web.

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** efficacia della comunicazione, trasparenza amministrativa e snellimento del processo di reperimento delle informazioni relative agli istituti che rientrano nel progetto.
- **Target del Servizio:** cittadini.

Work Package 8 – Rilevazione ed analisi qualità erogata

Servizio 1 – Realizzazione di modelli di rilevazione ed analisi della qualità dei Servizi erogati al sistema delle imprese dalla PA locale

- **Descrizione del Servizio:** dispiegamento presso gli Enti della metodologia e degli strumenti elaborati e testati nel corso del progetto IQuEL con l'obiettivo di misurare e monitorare la qualità erogata e percepita, alimentando, inoltre, il processo di benchmarking in atto fra gli Enti. Definizione di indicatori e strumenti utili alla misurazione e al monitoraggio delle qualità e quantità dei Servizi alle imprese erogati dalla PA locale mediante sia i canali classici di sportello e sia mediante Servizi telematici con un coinvolgimento dei Ordini professionali e delle Associazioni di categoria, degli Enti territoriali e delle Regioni interessate (ad es. la Regione Toscana) al fine di misurare e monitorare con strumenti standard l'aderenza dei Servizi erogati alle loro aspettative e la qualità degli stessi.
- **Grado di interattività previsto:** molto elevato, dipendente dai canali che saranno attivati nelle singole realtà.
- **Canali di erogazione:** web, survey, off line.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** introduzione di elementi oggettivi e strutturati di misurazione delle prestazioni e della qualità con la possibilità di avere a disposizione una base pregressa di rilevazioni significativa rispetto alla quale effettuare benchmarking. Il Servizio permetterà di misurare, in sinergia con gli utenti, il grado di efficienza ed efficacia dei Servizi amministrativi alle imprese, consentendo di individuare punti di intervento per ulteriori snellimenti dei processi di erogazione e di semplificazione amministrativa e segnalando eventuali inefficienze cui rimediare per rendere efficiente il processo di gestione delle pratiche.
- **Target del Servizio:** Enti, Imprese, Ordini professionali, Associazioni di categoria.

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

Work Package 9 – Dispiegamento e sviluppo di Sistemi integrati di rilevazione e valutazione degli interventi sul territorio

Servizio 1 – Dispiegamento e sviluppi TTM e sistema di invio segnalazioni

- **Descrizione del Servizio:** il Servizio prevede l'implementazione di specifici sviluppi del sistema di Trouble ticketing management per la Pubblica Amministrazione. Il sistema consente la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni di degrado urbano provenienti dal territorio, attraverso diversi canali (PDA, WebGUI, mail); le segnalazioni vengono automaticamente all'Ente di competenza, notificare, in automatico, al segnalatore tutti gli eventi (cambi di stato) che riguardano la segnalazione stessa, così da fornire al segnalatore un pronto riscontro. L'implementazione del Servizio implicherà altresì:
 - a. lo sviluppo e l'ulteriore ampliamento di un sistema finalizzato a garantire il massimo presidio nella relazione tra Ente e cittadino e l'integrazione con i sistemi di valutazione della sicurezza urbana e ambientale. Generalizzazione e dispiegamento degli applicativi sviluppati dal Comune di Milano per la rilevazione, da parte di soggetti presenti sul territorio (Polizia Locale, cantonieri, geometri) e l'invio delle segnalazioni georeferenziate al Sistema di TTM / CRM in uso;
 - b. lo sviluppo e l'ampliamento software per ottimizzare l'utilizzo dello strumento.
- **Grado di interattività previsto:** molto elevato, lo sviluppo del Servizio negli Enti riusanti richiederà lo sviluppo di interfacce verso i sistemi di back-office già disponibili presso l'Ente (ad esempio, sistema informativo territoriale, Servizi strade e segnaletica ecc), nonché l'accesso a sistemi cartografici open disponibili sul mercato (es. Google Maps) o già a disposizione dell'Ente.
- **Canali di erogazione:** web , PDA, MAIL, smartphone.
- **Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:** semplificando e automatizzando tutti gli scambi di informazioni da e verso gli Enti attuatori, la soluzione consente di velocizzare ed ottimizzare i tempi di risoluzione. Georeferenziate e tracciate in maniera organica sulla base di numerosi driver di analisi, le segnalazioni vanno a comporre una mappa del degrado del territorio urbano, utile ai fini dell'analisi e dello studio dei bisogni e portando, a tendere, alla progressiva razionalizzazione della spesa secondo le reali necessità, in un'ottica di vero e proprio Controllo di Gestione. Automatizzando tutti gli scambi di informazioni, tra soggetti dell'amministrazione, vi è una riduzione e dei tempi di risoluzione e un miglioramento della qualità percepita dai cittadini dei Servizi erogati con contestuale riduzione della mole di lavoro legata agli adempimenti di

Programma ELISA
Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>redazione e distribuzione di documenti cartacei.</p> <ul style="list-style-type: none">• Target del Servizio: Ente, cittadini ed imprese. <p><i>Servizio 2 – Rilevazione e valutazione degrado territoriale e sicurezza urbana (Modulo sicurezza)</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: sviluppo, di sistemi per la rilevazione, da parte della Polizia Locale di avvisi di infrazione al codice della strada e la rilevazione degli incidenti stradali; Rilevazione dei veicoli di provenienza furtiva, abbandonati, Rilevazione Fotografica – Video – GPS; sviluppo dell'utilizzo dell'applicativo per la rilevazione anche di verbali di contestazione su diversi strumenti anche con telecamera mobile a bordo.• Grado di interattività previsto: elevato, previsto accesso verso sistemi cartografici open disponibili sul mercato (es. Google Maps) o già a disposizione dell'Ente.• Canali di erogazione: web, PDA, smarthphone.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: La scrittura in tempo reale del verbale di infrazione riduce notevolmente, i tempi di back-office e consente all'agente di svolgere le sue attività sul territorio beneficiando della possibilità di consultare su palmare, in formato digitale, i Codici di utilizzo più comune; più attenta pianificazione dei Servizi grazie all'accesso a funzioni di reportistica.• Target del Servizio: Ente, cittadini ed imprese. <p><i>Servizio 3 – Modulo di coordinamento tecnico del territorio (SWS)</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: generalizzazione e sviluppo del sistema StreetWorks sviluppato dal Comune di Brescia sulla base delle licenze GIS Cartology. Si tratta di un sistema completo di gestione del ciclo di gestione/autorizzazione/controllo per il coordinamento degli interventi tecnici sul territorio.• Grado di interattività previsto: interazione con sistema di cartografia proprietari (ESRI/INTERGRAPH) e opensource mediante un sistema aderente alle specifiche definite dallo Open Gis Consortium – OGC (GML). Integrazione con Verticali della PA: protocollo. Utilizzo di sistemi di autenticazione Regionale (CRS).• Canali di erogazione: web, PDA, smartphone.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: viene demandato l'inserimento degli ingombri di occupazione degli interventi tecnici ai soggetti responsabili dei lavori stessi. Il sistema è interamente realizzato via web. L'amministrazione riduce il proprio carico di lavoro, migliora l'efficienza economica, migliora la mobilità sul territorio, tramite un
--	---

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>sistema di incremento dell'efficienza di controllo, storicizzazione e programmazione degli interventi tecnici su suolo pubblico. La consultazione tramite strumenti mobile permette alla struttura di vigilanza dell'amministrazione un controllo in tempo reale dello stato del territorio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Target del Servizio: ENTE COMUNALE ed ENTI interessati allo stato del territorio (Utility, Vigili del Fuoco, 118, Forze dell'ordine), Cittadini. <p><u>Work Package 10 – Osservatorio</u></p> <p><i>Servizio 1 – Costituzione di un Osservatorio comunale e benchmarking del complesso degli ambiti di azione progettuali</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del Servizio: impostare una metodologia sistemica utile al confronto delle prestazioni a livello sovra-comunale rilevate nelle singole linee di azione progettuali al fine di individuare parametri di confronto e target di eccellenza a supporto delle decisioni.• Grado di interattività previsto: verrà definito nel dettaglio in funzione del grado di implementazione dell'Osservatorio.• Canali di erogazione: web, survey, rapporti.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:<ol style="list-style-type: none">a. Continuità con le logiche introdotte dal progetto IQuELb. Definizione formale di una struttura deputata al governo e all'applicazione della metodologiac. Estensione dei risultati agli Enti Dispiegatori e Utilizzatorid. Introduzione di una "certificazione" di attestazione di qualità per gli Enti che traggono valori targete. Sinergie con altre progettualità locali e/o promosse dal Ministero della Funzione Pubblica (Emoticons, bonus annuale delle eccellenze, premio annuale per l'innovazione, premio di efficienza).• Target del Servizio: Enti.
--	---

4. Miglioramenti funzionali organizzativi

Impatto organizzativo atteso	<p>ELI4U intende porre in essere un sistema di gestione dell'intero processo di relazione con gli utilizzatori dei Servizi erogati dagli Enti Locali, basato sul monitoraggio dei Servizi gestiti e sull'implementazione di azioni migliorative che siano in grado di sistematizzare il ciclo di:</p> <ol style="list-style-type: none">1. intercettazione dei fabbisogni legati all'interazione della cittadinanza con la Pubblica Amministrazione;2. pianificazione, programmazione e monitoraggio delle attività dell'Ente;3. erogazione dei Servizi secondo criteri di massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza di processo, nonché di conformità alle attese della customer base di riferimento;4. adozione di meccanismi di controllo della qualità e valutazione delle performance, mediante la rilevazione della customer satisfaction dell'utenza finale e di tutti gli stakeholder interni ed esterni all'Ente che, a vario titolo, partecipano al procedimento amministrativo. <p>Mediante l'implementazione di ELI4U verranno realizzati e applicati innovativi strumenti di programmazione, controllo delle performance e ottimizzazione del bagaglio informativo relativo al cittadino, che permetteranno di esplicitare aspetti utili per razionalizzare e ottimizzare l'esistente e per identificare delle linee guida sugli investimenti per il futuro. Il progetto prevederà altresì l'implementazione di strumenti e metodologie funzionali alla gestione di molteplici e scalabili pacchetti informativi, relativi alla gestione dei procedimenti amministrativi e all'interazione dell'Ente con la cittadinanza. Tali progettualità saranno estremamente preziose ai fini dell'evoluzione dei sistemi e dei modelli di lavoro attualmente in adozione presso le Pubbliche Amministrazioni coinvolte.</p> <p>Sotto il profilo organizzativo, ELI4U conseguirà pertanto un forte impatto in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none">- miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi;- ottimizzazione della spesa da parte degli Enti locali;- ottimizzazione delle modalità di gestione dei Servizi in essere. <p>L'introduzione del CRM (dispiegamento, sviluppo e ampliamento dei sistemi di CzRM, introduzione delle metodologie di Trouble Ticketing) opera direttamente</p>
-------------------------------------	---

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

sugli aspetti organizzativi dell'erogazione dei Servizi, in quanto mira a qualificare il rapporto fornitore utente secondo la logica della customer satisfaction. In particolare il sistema si prefigge di:

- aumentare l'intelligenza di sistema attraverso l'organizzazione in banca dati delle informazioni relative ai diversi livelli di utenza diretta e indiretta;
- organizzare le informazioni raccolte per il perfezionamento dell'indirizzo strategico dell'Ente erogatore;
- dematerializzare i flussi documentali dell'intero processo di interazione tra Ente e cittadino e ridurre i tempi di intervento e comunicazione;
- identificare un unico punto di contatto che abiliti alla razionalizzazione delle modalità di ingaggio, adducendo una maggiore semplicità e rapidità dei tempi di risposta;
- consentire a ogni Ente di intervenire in modo tempestivo per migliorare il processo di erogazione;
- consentire a ogni singolo Ente di interagire con l'intero sistema e con gli altri Enti coinvolti a livelli di produzione e fruizione del Servizio, stimolando l'acquisizione delle best practice esistenti.

Per quanto riguarda l'introduzione di sistemi afferenti all'efficientamento procedimentale (banca dati dei procedimenti, prodotti e Servizi- modelli di gestione dei procedimenti - fascicolo unico Cittadino/ Impresa) essi rappresentano un intervento diretto sui processi organizzativi, in vista di un'ottimizzazione dei medesimi e dell'intero contenuto informativo di cui si servono, in quanto preposti all'introduzione di un unico strumento di raccolta dei dati e dei processi fruiti da parte del singolo cittadino o della singola identità imprenditoriale. Conseguentemente, l'implementazione di queste progettualità consentirà agli Enti aderenti di:

- migliorare il proprio funzionamento interno, semplificando i processi con una riduzione dei costi e con una maggiore valorizzazione delle competenze degli operatori;
- attivare un processo di crescita delle competenze da parte degli operatori e di acculturamento interno relativamente alle interdipendenze in essere tra i diversi Servizi erogati;
- semplificare i rapporti tra i soggetti coinvolti nel processo di produzione ed erogazione dei Servizi al cittadino, consentendo così una maggiore focalizzazione dell'attenzione sulla qualità dei Servizi.

Ad integrazione degli impatti sopra riportati, riconducibili alla dimensione operativa, è importante evidenziare le ricadute organizzative ascrivibili all'implementazione di interventi mirati alla sistematizzazione della metodologia di pianificazione strategica, sia a livello di controllo di gestione che di generazione dei piani di marketing, nonché alla conduzione dell'azione di monitoraggio dei progetti di

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

	<p>innovazione, che rappresenta per gli Enti coinvolti:</p> <ul style="list-style-type: none">- un fondamentale fattore di agevolazione alla realizzazione ed al perseguimento di criteri di ottimizzazione dell'azione amministrativa;- un concreto motivo di spinta ad un maggiore orientamento al project management e al monitoraggio dei risultati. <p>Gli elementi citati si esplicano in una maggiore capacità di pianificazione, di corretta gestione della documentazione sull'avanzamento dei lavori del progetto, di puntuale gestione dei livelli di Servizio e degli indicatori di performance rispetto a fattori critici di successo.</p> <p>Infine, la realizzazione di un sistema informatico per il monitoraggio delle performance dei progetti non rimane circoscritto in un contesto puramente IT (anche se tale contesto copre una rilevanza notevole), ma determina, come evidenziato, la creazione di una struttura organizzativa orientata al Project (o Program) Management che integri, al tempo stesso capacità di Service Level Management. Il sistema di monitoraggio è dunque l'altra faccia di un ben determinato modello di project management ispirato a criteri di trasparenza ed efficacia.</p> <p>Gli elementi citati portano all'evidenza il fatto che ogni singolo Ente, dovrà dotarsi di un modello organizzativo dove la figura del Project Manager assume un certo rilievo. Senza questa organizzazione, l'aspetto comunicativo, i rapporti fra gli attori coinvolti, i rapporti fra gli Enti e quindi il successo dell'iniziativa ne verrebbero inficiati.</p>
Metodologie di reingegnerizzazione dei processi adottate	<p>Concretamente il progetto, nelle sue poliedriche forme applicative, richiederà agli Enti coinvolti di effettuare una mappatura dei processi interni e realizzare di conseguenza un monitoraggio continuo dei molteplici aspetti di processi e Servizi erogati dagli Enti locali, che vanno dalle performance, alla qualità percepita ed erogata agli impatti che i Servizi hanno sul sistema. Il progetto trova il suo naturale compimento:</p> <ul style="list-style-type: none">- nell'adozione di sistemi di reingegnerizzazione capaci di recepire le indicazioni fornite dal monitoraggio dei processi e si adattino a rinnovate modalità di gestione dell'informazione;- nella riorganizzazione ed ottimizzazione dei processi, finalizzata all'incremento dell'efficienza e dell'efficacia, nonché alla riduzione del gap tra qualità attesa e qualità percepita per i Servizi rivolti all'utenza.

Programma ELISA

Progetto ELI4U - Proposta di progetto

Tra le principali scelte metodologiche del progetto si è stabilito di porre particolare attenzione all'adozione di una metodologia rigorosa per l'analisi, mappatura e riprogettazione dei processi che preveda l'utilizzo di modelli strutturati specifici per la documentazione degli elementi informativi in misura coerente con le finalità dei diversi Work package. I prodotti inerenti al disegno e la mappatura dei procedimenti, ove per continuità si renda opportuno, potranno seguire il modello già adottato da molti Enti della CN-ER (la Community Network della regione Emilia-Romagna) per la costruzione di un set condiviso di procedimenti autorizzatori. In particolare il progetto potrà valorizzare metodi e strumenti già in uso, che mirano alla costruzione e arricchimento di una esistente base di conoscenza condivisa dei procedimenti.

Per la rappresentazione dei flussi di informazione tra attività il modello utilizzato sarà quello degli "UML activity diagrams" o, in alcuni casi, specialmente nella fase preliminare, dei semplici "Dataflow diagrams". Una caratteristica fondamentale di questi modelli è quella di poter essere organizzati per livelli di astrazione, cioè considerando sia i flussi tra attività molto complesse che costituiscono i principali sottosistemi funzionali dell'intera organizzazione, sia la decomposizione a più livelli di tali attività complesse in attività più semplici con i relativi flussi. Ad ogni livello sarà possibile svolgere delle verifiche di consistenza dei flussi di informazione sia tra le attività che costituiscono il livello considerato, sia rispetto al livello superiore. In alcuni casi, per approfondire la rappresentazione dell'interazione tra utilizzatori e sistema si utilizzerà il modello degli "UML use case" e per approfondire l'analisi temporale dei processi gli "UML sequence diagrams". Tutti i modelli citati sono ben noti in letteratura, supportati da numerosi strumenti automatici di progettazione (CASE tools) e non vengono quindi ulteriormente descritti qui.