

# Progetto ELI4U

Il progetto **intende capitalizzare ed ampliare il percorso virtuoso** già cofinanziato nell'ambito del programma ELISA, al fine di fornire alle Amministrazioni locali **ulteriori strumenti, metodologie ed elementi organizzativi e tecnologici per ottimizzare l'erogazione dei propri servizi in maniera continuativa e stabile nel tempo.**

Partendo da questi presupposti, si è inteso attivare una nuova fase progettuale, sempre più caratterizzata dal tema della **centralità della relazione con il cittadino**, che punti a mettere a sistema l'insieme di informazioni diffuse e di accessi presenti a vari livelli, creando una linea di front-office (contatto) con piena responsabilità su tutte le fasi di gestione del ciclo di relazione con il cittadino:

- ascolto del cittadino;
- decodifica della richiesta ed individuazione del bisogno;
- erogazione del servizio/dell'informazione;
- valutazione della soddisfazione del cittadino.

Obiettivo principe del progetto è quello di sviluppare 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:

- 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, consentendo così **il monitoraggio continuo della qualità erogata** dall'Ente, utili per la concentrazione delle informazioni abilitanti una qualificata "proattività" dell'Ente nei confronti del cittadino/impresa.

I cittadini beneficeranno in modo diretto dell'implementazione delle azioni descritte, con particolare riferimento alle seguenti aree funzionali:

- 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 dell'efficientamento dei processi pull (dal cittadino, che innesca il processo, all'Ente, che ne gestisce l'erogazione).

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.

Il Comune di Padova partecipa al progetto in qualità di ente pilota per la realizzazione del sistema di gestione dei procedimenti integrato con la gestione documentale.

**Descrizione del progetto:** Il sistema permetterà di ricondurre ad un unico sistema di gestione la maggior parte dei procedimenti amministrativi dell'Ente. In un'ottica di qualità ogni procedimento/processo viene 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 monitorati sia per determinare il livello di qualità nell'erogazione del servizio, sia per fornire all'operatore di front-office nella "Mia Pagina per cittadini/imprese" lo stato di avanzamento dei procedimenti di interesse.

**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 sui portali. In particolare oltre che i procedimenti e gli eventi connessi ai rapporti amministrativi tra cittadini e pubblica amministrazione è sviluppato anche il rapporto sul piano culturale, mettendo in rete anche gli archivi del Comune in un sistema integrato anche con i portali culturali nazionali. Lo studioso, il professionista o chi è interessato potrà via web ispezionare i fondi archivistici del Comune così come si fa normalmente verso i tradizionali siti culturali vedi musei e biblioteche.