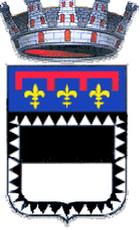




Comune di Cesena

**LA PARTECIPAZIONE
COME METODO**

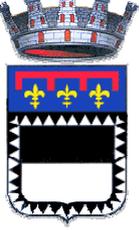
**Progettare lo Sportello
del Cittadino**



LA STRATEGIA DEL PROGETTO: LA FILOSOFIA

LA SFIDA

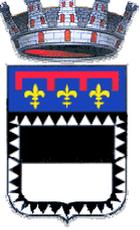
E' possibile mettere a disposizione i "prodotti" della Pubblica Amministrazione continuando a rispettare i principi di trasparenza e uguaglianza di tutti i cittadini, monitorando i costi di produzione sulla base di indicatori aziendali e al contempo tendere al costante miglioramento della qualità dell'erogazione (come se si "giocasse" ad essere in concorrenza) offrendo una metodologia di accesso che venga incontro alle esigenze più eterogenee della collettività?



L'ATTUALE PANORAMA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Modello verticale: Front-Office e Back-Office sono insieme; si richiama la logica delle deleghe degli Assessorati e una struttura organizzativa classica (Aree-Divisioni-Settori-Servizi-Uffici)

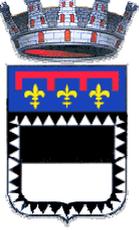
Modello polifunzionale Front e Back Office sono rigidamente divisi. Chi "vende" il servizio si differenzia da chi lo "confeziona" e lo "produce"



TRE MACRO AREE DI INTERVENTO

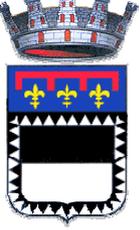
- **Qualità del rapporto con l'utenza**
- **Rispetto di parametri di efficacia ed efficienza**
- **Multicanalità di accesso per rispondere alle esigenze del cittadino**

Non più lo stesso servizio per tutti i cittadini, ma gli stessi diritti a tutti i cittadini pur con una ampia flessibilità di erogazione: lo sportello fisico, il call center, la telefonia *mobile* il *WEB*, l'*email*, le *postazioni automatiche*, ecc.



5 ASSET DI LAVORO

- ❑ Reingegnerizzazione dei procedimenti e servizi
- ❑ Suddivisione del livello di front office da quello di back office
- ❑ Informatizzazione "intelligente" con integrazione delle procedure di back office e dei data base informativi
- ❑ Valorizzazione delle risorse umane
- ❑ Formazione continua

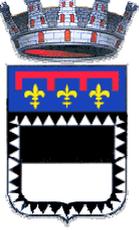


LE FINALITA'

- **Un'accoglienza più adeguata**
- **Servizi più semplici**
- **Multicanalità di accesso**

Il cittadino è un "supercliente" coinvolto non solo nella fase di erogazione ma anche in quella di progettazione dei servizi

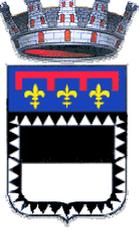
Da servizi a compartimenti chiusi alla filiera delle esigenze del cittadino. Questi deve sapere quali procedimenti lo riguardano e quali collegamenti esistono tra un servizio ed un altro



COME COSTRUIRE LO SPORTELLLO DEL CITTADINO

Piano di Mandato: L'idea di ripensare gli sportelli comunali in una logica polivalente in un unico "contenitore" è una scelta strategica. L'Amministrazione guarda ad un modello di produzione ed erogazione dei servizi totalmente nuovo
Non avere fretta !

Punto di partenza: Questa vision si colloca in un contesto comunque apprezzato in termini di efficacia, efficienza e qualità. Questo rende la sfida ancora più complessa e articolata.
Migliorare è più "difficile".



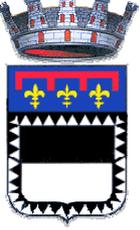
COME COSTRUIRE LO SPORTELLLO DEL CITTADINO

Immaginare: Pensare al Comune e alla cittadinanza di domani. Non basta selezionare un modello già realizzato in altre realtà. Occorre osservare il proprio contesto e ripensare alle proprie dinamiche di lavoro - *Come sarebbe bello se....?*

Osservare il cittadino: Monitorare il cittadino nel Palazzo Comunale - *Dove va? Quando? Quanto tempo impiega?*

Ascoltare il cittadino. Interagire, stimolare, cercare di capire la sua soddisfazione - *E' soddisfatto del tempo di attesa? Del tempo di erogazione? Della completezza delle informazioni? Della modulistica? Di come viene servito? Di come viene informato durante l'istruttoria?*

Ascoltare chi lavora negli uffici: Far capire che tutti siamo portatori di idee al di là dei ruoli e responsabilità.



COME COSTRUIRE LO SPORTELLLO DEL CITTADINO

Lavorare insieme. Accettare di essere stimolati da osservatori esterni. Fecondare le idee in gruppo, facilita il raggiungimento di soluzioni condivise. Tutti hanno la possibilità di intervenire e contribuire – *Sta nascendo il gruppo di "pionieri" !*

Organizzare la partecipazione. E' stata creata l'Unità di Progetto "Sportello del Cittadino", una Cabina di Regia presso la Direzione Generale e 5 gruppi di lavoro trasversali a cui possono partecipare tutti i colleghi volontariamente (*Logistica, Informatica, Comunicazione, Prodotti e Personale/Formazione*)

Pianificare e Programmare: Definizione di un Piano di lavoro e di Crono-programma condiviso. Ogni gruppi ha i suoi micro-Obiettivi. *Oggi siamo nella fase dell'esplorazione delle idee*