

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011

SESSIONE I - TAVOLO 3

Tema: La personalizzazione dei servizi ai cittadini

Relatore: Silvia Tidu – Responsabile URP Comune di Cagliari – silvia.tidu@comune.cagliari.it

Facilitatore: Costanza Cuncu – Formez PA

Partecipanti:

1. Angela Agus – URP Comune di Dolianova
2. Laura Argentiero - URP Presidenza Regione Autonoma della Sardegna
3. Patrizia Cabiddu – URP Comune di Dolianova
4. Marzia Cambuli – Consigliere comunale - Comune di Neoneli (OR)
5. Giovanni Carnevale - URP Comune di Ozieri
6. Luigi Griffo- Responsabile Settore Grandi imprese e P.A. - Poste Italiane
7. Maria Ledda – Responsabile del sito web - Corpo Forestale Regionale
8. Elisabetta Orrù - URP Presidenza- Regione Autonoma della Sardegna
9. Maria Grazia Perra – URP Comune di Quartu
10. M. Giuseppina Picciau –Funzionaria Servizi Sociali - Comune Neoneli (OR)
11. Alessandra Sanna – URP Presidenza Regione Autonoma della Sardegna
12. Angela Tolu – URP Comune di Quartu
13. Maria Useli – CESIL Tissi

La discussione prende avvio dalla presentazione da parte di Silvia Tidu, Responsabile dell'URP del Comune di Cagliari, dei progetti avviati dall'Amministrazione nel tentativo di personalizzare sempre più i servizi offerti ai cittadini, di migliorarne la qualità soddisfacendo le esigenze specifiche di particolari tipologie di utenti.

L'idea è nata dalla semplice constatazione che il Comune possiede una notevole quantità di informazioni e di dati importanti sui propri cittadini (età, stato di famiglia, professione, caratteristiche ecc) e, pertanto, ha la possibilità di capire chi sono, di prevedere facilmente quali sono i loro bisogni e di conseguenza orientare le modalità con cui vengono offerti i servizi soddisfacendo maggiormente le esigenze specifiche dei cittadini.

In particolare, sono stati introdotti due nuovi servizi:

1. **il servizio di autentica di firma e di consegna di documenti a domicilio** (utile nelle pratiche inerenti pensioni, carta di identità, banche e poste) rivolto in particolare a coloro che per varie ragioni non possono recarsi allo sportello (anziani¹, portatori di handicap, persone ricoverate nei presidi ospedalieri, residenti nelle carceri, ecc). Si tratta di un servizio semplice che tutti i Comuni possono adottare perché è "a costo zero": nel caso di Cagliari è stato sufficiente introdurre un regolamento interno approvato dalla Giunta. Al momento è già disponibile un servizio di prenotazione telefonica per la richiesta dei certificati a domicilio o per fissare un appuntamento al fine di evitare le code agli sportelli.
2. **il servizio del timbro e della firma digitale nei documenti anagrafici** che al momento è in fase di sperimentazione: la Regione Sardegna ha messo a disposizione gratuitamente il *software* necessario e il Comune di Cagliari ha avuto semplicemente l'onere di adattarlo alle proprie esigenze. Questo sistema consente di generare certificati anagrafici di stato civile e certificare i reclami on line. Per il momento l'Amministrazione comunale ha deciso di non pubblicizzare ancora il servizio ma è nelle intenzioni dell'URP predisporre un Piano di comunicazione dei servizi

¹ Nel Comune di Cagliari gli ultraottantenni sono circa 10.0000





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

di...comunicazione al fine di sensibilizzare le altre P.A. oltre che i privati. Attraverso la sottoscrizione di protocolli d'intesa, le PA aderenti riceveranno una password di accesso che consentirà loro di accedere al sistema e di verificare in ogni momento le autocertificazioni online dei propri cittadini rese possibili dalla firma digitale

Tenendo conto che non tutti i cittadini rientrano nella categoria dei cosiddetti "nativi digitali" e dunque non hanno molta familiarità con gli strumenti e i servizi online, è stato fatto anche un tentativo di personalizzazione dei servizi erogati attraverso i canali più tradizionali di comunicazione. Per esempio è stata inviata una lettera a tutti gli ultrasessantacinquenni per ricordare loro l'imminente scadenza della carta d'identità.

Dal dibattito emerge un consenso unanime rispetto all'iniziativa: limita la burocrazia, riduce l'impatto dei cittadini agli sportelli dell'URP e degli altri servizi comunali e produce qualità e maggiore soddisfazione da parte degli utenti.

Contemporaneamente, anche sulla base delle esperienze maturate nei propri contesti di provenienza, **vengono formulati alcuni suggerimenti e proposte** per facilitare la diffusione di questa tendenza della P.A. verso la personalizzazione dei servizi.

In particolare, affinché questo processo di innovazione all'interno delle Amministrazioni sia efficace è necessario:

- realizzare **un'adeguata attività di accompagnamento e di sviluppo delle competenze degli operatori** che si interfacciano con i cittadini e che erogano il servizio (sia di front che di back office) al fine di potenziare, in particolare, le capacità di ascolto, accoglienza ed empatia ma anche quelle linguistiche sia intese come semplificazione del linguaggio in base all'interlocutore, sia come conoscenza di altre lingue (in alcuni contesti personalizzare il servizio significa per esempio comunicare in lingua sarda);
- **potenziare gli organici degli URP** e delle altre strutture dedicate alla comunicazione;
- predisporre una Carta dei servizi di comunicazione che stabilisca protocolli e standard di qualità;
- **realizzare un'indagine ex ante**, propedeutica all'avvio del processo di personalizzazione dei servizi, al fine di analizzare le caratteristiche dei cittadini e decidere quali canali utilizzare nella comunicazione con gli utenti (da un punto di vista tecnico, ci sarebbero due possibilità: o effettuare un'indagine a tappeto sui contatti e i dati che l'URP già possiede oppure segmentare la popolazione in più fasce di utenza e approfondire l'indagine di alcuni campioni ristretti);
- investire in una programmazione dei servizi di comunicazione che preveda una **segmentazione dei destinatari dei servizi e adotti un approccio comunicativo multicanale**. Sintetizzando in uno slogan "dare ad ogni utente-cittadino l'informazione di cui ha bisogno, nel momento in cui ne ha bisogno, nel modo in cui può riceverla" (a questo proposito vengono fatti molti esempi: dalla banca dati agganciata al servizio di messaggistica **SMS** adottata dal CESIL di Tissi alla **newsletter** informativa della RAS, fino a "**Su bandidori**" attivo presso il Comune di Dolianova);
- ipotizzare di **avviare partnership fra P.A. ed Enti privati al fine di supportare il processo di personalizzazione dei servizi**: l'esempio più consono è quello di Poste Italiane che propone ad alcune Amministrazioni (la RAS, il Comune di Cagliari) di affidargli in *outsourcing* alcuni servizi come quello del pagamento delle bollette ICI e TARSU e la consegna dei documenti a domicilio (i postini potrebbero essere a breve dotati di un palmare e di un POS) o la possibilità per i cittadini di poter pagare i ticket sanitari presso gli uffici postali.

Il tavolo di lavoro ha costituito una proficua occasione di confronto e scambio di esperienze sui canali di comunicazione con il cittadino che rispondono alla tendenza sempre più diffusa di personalizzare i servizi offerti dalle P.A.

Le **proposte** emerse hanno offerto ottimi spunti, anche operativi, a quelle Amministrazioni che desiderano avviare o sviluppare ulteriormente un percorso di innovazione finalizzato alla personalizzazione del rapporto con gli utenti e all'erogazione di servizi pensati per rispondere ad esigenze specifiche.

Questo percorso può essere tracciato proprio attraverso le seguenti proposte:

- **realizzare un'indagine ex ante** che individui caratteristiche e bisogni dei diversi target di cittadini utenti;





Linea Amica

La P.A. al tuo servizio

- **introdurre un regolamento interno** approvato dalla propria Giunta per l'avvio dei nuovi servizi o la nuova modalità di erogazione;
- **dotarsi dei software o delle altre tecnologie eventualmente necessarie** (per es. sottoscrivere un protocollo d'intesa per poter accedere al sistema del Comune di Cagliari o per ottenere il rilascio del software gratuito da parte della RAS);
- **realizzare un'attività di accompagnamento e di sviluppo delle competenze** per gli operatori URP e degli altri servizi di attenzione al cittadino;
- **predisporre una Carta dei servizi di comunicazione ai cittadini;**
- (eventualmente) **attivare partnership con altri soggetti pubblici e/o privati per la gestione integrata di alcuni servizi.**

