

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

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

SESSIONE I - TAVOLO 6

Tema: La realizzazione di un software su misura per l'URP: il caso di Quartu Sant'Elena

Relatore: Piergiorgio Molinari – Comune di Quartu Sant'Elena pg.molinari@comune.quartusantelena.ca.it

Facilitatore: Laura Manconi – Formez PA

Partecipanti:

1. Nicoletta Ornano - Comune di Quartu Sant'Elena
2. Riccardo Gheza - Comune di Quartu Sant'Elena
3. Rodolfo Bonesu - Provincia di Sassari
4. Mercedes Fancellu - Sardegna Ricerche
5. Daniela Unali - ASL Olbia
6. Anna Manca - Regione Autonoma della Sardegna
7. Monica Masia - ASL Olbia
8. Elena Biondi - CESIL Ozieri
9. Alessandra Zoroddu - CESIL Ozieri
10. Elena Collu - Provincia di Cagliari
11. Marcella Truzzu - Provincia di Cagliari
12. Giampiera Deiana - Argea (Nuoro)
13. Fiammetta Baccolo - Regione Autonoma della Sardegna
14. Alessandra Abbate - Comune di Cagliari
15. Catia Becuzzi - Argea (Cagliari)
16. Efisio Piras - Agenzia Regionale per il Lavoro
17. Antonello Pellegrino - Regione Autonoma della Sardegna
18. Franca Casula - Comune di Capoterra

La sessione di lavoro è centrata sulla presentazione dell'applicativo utilizzato dall'Ufficio Relazioni con il pubblico del Comune di Quartu Sant'Elena per la raccolta, gestione e archiviazione delle istanze che i cittadini presentano all'URP.

Sviluppato su piattaforma Plone, un sistema di content management open source, il software è stato personalizzato sulla base delle esigenze dell'amministrazione ed è accessibile da web per gli utenti autorizzati.

Gestisce l'intero ciclo dell'informazione, dalla richiesta dell'utente, che può arrivare via web o essere presentata allo sportello, all'inoltro all'ufficio competente che prende in carico la richiesta, alla successiva evasione e archiviazione della pratica. Tutti i passaggi sono monitorati ed è quindi possibile estrarre dal sistema dei report quantitativi su tipologia e quantità di richieste, tempi di evasione, carichi di lavoro etc.

Tutte le informazioni contenute nel sistema (profilo utenti, richieste evase, risposte fornite dagli uffici..) costituiscono un patrimonio di conoscenza condiviso all'interno dell'amministrazione e concorrono a garantire il mantenimento degli standard di qualità del servizio.

Il comune di Quartu intende favorire il riuso dell'applicazione ed è interessato a renderla disponibile ad altre amministrazioni che vogliano seguire un percorso simile per la gestione della comunicazione da e con i cittadini.



Le **proposte** emerse in questo tavolo derivano soprattutto dalla valutazione positiva dell'esperienza presentata dal comune di Quartu e dall'esigenza condivisa dai presenti, di valorizzare il più possibile l'esistente, anche attraverso il coinvolgimento diretto dell'amministrazione regionale.

In particolare il gruppo propone di:

- favorire la creazione di repository di applicazioni open source sviluppate da amministrazioni pubbliche per la gestione efficiente dei servizi di contatto al cittadino e dei contenuti informativi;
- favorire la creazione di una comunità di supporto al riuso delle applicazioni, sul modello di quelle esistenti nel mondo dell'informatica, dove trovare documentazione tecnica e schede informative sui sistemi e le esperienze di utilizzo ma anche i riferimenti delle persone da contattare per chiedere un aiuto o porre domande legate a quel particolare sw.

