Anagrafica del progetto

RA	13063 RO 51
Titolo	Start-up dell'URP della Regione Abruzzo
Piano strategico	PIANO TRIENNALE 2011-2013
Priorità strategica	2 - I Servizi Pubblici e i Cittadini
Convenzione	Convenzione tra la Regione Abruzzo e Formez PA per la realizzazione delle attività di "Start up URP Regione Abruzzo" e atto aggiuntivo
Committente	Regione Abruzzo
Programma di riferimento	PAR FAS
Obiettivo del programma di riferimento	
Responsabile del progetto	Busino, Massimo
Sede	Roma
Area organizzativa	Area organizzativa non inserita
Data inizio	13/12/2013
Data fine	13/11/2015
Budget	500.000,00

Obiettivo generale	1)garantire l’esercizio dei diritti di informazione, di trasparenza e di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, D.Lgs 33/2013);2)garantire lo scambio di informazioni tra l’ufficio e le altre strutture operanti nell’amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;3)agevolare l’utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l’informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell’amministrazione; 4)promuovere l’ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;5)garantire facilità di accesso multicanale e pari accessibilità ai servizi offerti dall’URP ovunque nel territorio della Regione Abruzzo;6)contribuire al supporto informativo (front office e back office, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile uniforme e univoca agli utenti.7)raggiungere risultati significativi in termini di miglioramento della qualità dei servizi (incremento della soddisfazione da parte dei cittadini rispetto ai servizi erogati, miglioramento della percezione della PA, riduzione dei tempi di attesa grazie all’integrazione tra centri di risposta) e capacità di valutazione dell’efficienza delle attività degli uffici;8)promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, utilizzando ad esempio attraverso la rete degli URP costituita da Linea Amica;9)interconnettere gli uffici dell’amministrazione regionale su una unica piattaforma pronta per essere in linea con gli standard SPC;

Caratteristiche

Aree geografiche

Descrizione	Incidenza %
Abruzzo	100

Tipologia amministrazioni destinatarie

Descrizione	Incidenza %
Regione	100

Tipologia committenti

Descrizione	Incidenza %
Regioni	100

Macro attività

Descrizione	Incidenza %
Assistenza tecnica	50
Formazione integrata	30
Altro	20

Attività

Fase	**Preparazione**				
Codice attività	Pr1				
Titolo	realizzazione infastrutture logistiche , informatiche TLC				
Descrizione	Per la creazione del Centro di Contatto multicanale cuore dello start up dell'URP regionale, Formez dovrà predisporre e customizzare l'ambiente operativo integrato costituito dagli applicativi per la gestione totale delle richieste che giungeranno all'URP nelle differenti modalità (numero verde, form on line, fax, email). La Regione dovrà fornire la logistica e le postazioni attrezzate e le connessioni telefoniche e di rete necesarie ed il necessario supporto all'ICT Formez per il perfezionamento dei collegamenti.				
Data inizio	16/01/2014		**Data fine**	09/04/2014	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	0	0		0	0
Modalità attuative	La logistica e la fornitura delle postazioni attrezzate sono a carico del committente, Formez metterà a disposizione la piattaforma CRM Linea amica fase 2 e la gestione operativa della stessa e l'assistenza tecnica di I livello e la formazione alla Committenza sarà curata dal personale Formez distaccato a L'Aquila.				
Risultati	Piena operatività del centro di Contatto multicanale per il 09 aprile 2014;				
Tipologia di Attività	Assistenza Tecnica				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
	Disponibilità ambiente integrato CRM/CTI			09/04/2014	
	Disponibilità logistica e numerto verde URP			09/04/2014	
	Realizzazione test telefonia/servizi on line			09/04/2014	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Committenza e risorse FormezPA			20	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Applicativi informatici	1	0 GG	0	

<table>
<tr><td>Fase</td><td colspan="5">Preparazione</td></tr>
<tr><td>Codice attività</td><td colspan="5">Pr2</td></tr>
<tr><td>Titolo</td><td colspan="5">Analisi funzionale della Regione Abruzzo, definizione delle procedure e strumenti operativi dell'Urp</td></tr>
<tr><td>Descrizione</td><td colspan="5">Acquisizione di conoscenze sulla struttura organizzativa della Regione Abruzzo, delle procedure di competenza delle direzioni/servizi/uffici e dei servizi on line erogati all'utenza; acquisizione dell'allocazione del patrimonio di conoscenze detenute dall'Ente per aree tematiche nella sua struttura organizzativa. definizione strumenti operativi a servizio URP (carta servizi, KB, Work Flow) e individuazione referenti delle Direzioni.</td></tr>
<tr><td>Data inizio</td><td colspan="2">16/01/2014</td><td>Data fine</td><td colspan="2">10/04/2014</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Giornate risorse interne</td><td>Senior</td><td>Junior</td><td rowspan="2">Giornate risorse esterne</td><td>Senior</td><td>Junior</td></tr>
<tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Modalità attuative</td><td colspan="5">Attività conoscitiva sul ciclo lavorativo delle Direzioni e delle strutture speciali di supporto regionali mediante l'esecuzione di incontri finalizzati a mappare la conoscenza puntuale delle competenze specifiche e dei procedimenti tecnico - amministrativi di competenza delle strutture intervistate e le conoscenze detenute. Gli incontri sono stati realizzati nelle sedi regionali di L'Aquila e Pescara. Richiesta di referenti per le attività di BO esterno dell'URP alle Direzioni Regionali e loro formazione.Predisposizione della Carta dei Servizi dell'URP, dello schema di Work Flow (FO-BO interno-BO esterno), dei manuali e dei tutorial per i referenti del BO esterno.</td></tr>
<tr><td>Risultati</td><td colspan="5">- rafforzamento della comunicazione interna tra Servizi e Uffici dell’Ente regionale;- rafforzamento delle competenze di dirigenti, funzionari e operatori pubblici sugli obblighi di comunicazione istituzionale, accesso e trasparenza amministrativa, anche in riferimento agli obblighi di pubblicità e alle sanzioni previste dal D. Lgs. 33/2013;- integrazione del nuovo servizio risposta/URP multicanale regionale in un progetto unificato di risposta della PA con notevole risparmio di costi e aumento dell’efficacia ed efficienza del servizio all’utente;- costruzione del Back Office esterno dell'Urp;- costruzione della Knowledge Base degli operatori di Front office dell'Urp;- definizione delle FAQ specifiche di ogni Servizio/Ufficio;- definizione delle procedure di Work flow tra Back office interno ed esterno- individuazione dei referenti operativi della Regione Abruzzo;- team building sulla trasversalità organizzativa del costituendo Urp.</td></tr>
<tr><td>Tipologia di Attività</td><td colspan="5">Affiancamento consulenziale</td></tr>
<tr><td>Milestone</td><td colspan="4">Descrizione
Apertura del Servizio</td><td>Data
10/04/2014</td></tr>
</table>

Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**
	Altro Personale Enti Locali e Regionali			100
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**
	Indagini	35	144 GG	120
	Assistenza tecnica	0	30 GG	50
	Incontri di lavoro	30	0 GG	60
	Note tecniche e Rapporti	5	0 GG	0

Fase	**Realizzazione**				
Codice attività	Re1				
Titolo	Esercizio del Contact Center dell'Urp della Regione Abruzzo				
Descrizione	Si tratta dell'apertura vera e propria del centro di contatto multicanale con risposta degli operatori di Front Office/ Back Office dell'URP Abruzzo al numero verde, fax, form on line e pec, e coinvolgimento del Back Office esterno (referenti regionali)				
Data inizio	11/07/2014		**Data fine**	13/11/2015	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	0	0		0	0
Modalità attuative	Organizzazione del Contact Center multicanale della Regione Abruzzo, con strutture di Front Office, Back Office interno e Back office esterno operante su piattaforma CRM condivisa e KB in ambiente google sites.				
Risultati	Attivazione del servizio di risposta multicanale della Regione Abruzzo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16.				
Tipologia di Attività	Contact center				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
	Avvio del servizio di risposta del Contact Center			11/07/2014	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Cittadini			20	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Note tecniche e Rapporti	30	0 GG	0	
	Contact Center	1	0 GG	0	

Fase	**Realizzazione**				
Codice attività	Re2				
Titolo	indagini/rilevazioni				
Descrizione	Indagine/Rilevazione effettuata con questionario rivolta ad un campione significativo degli utenti potenziali dell'Urp per valutarne i bisogni in termini di trasparenza e accessibilità e qualità dei servizi offerti dalla Regione.				
Data inizio	31/10/2014		**Data fine**	27/02/2015	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	0	0		0	0
Modalità attuative	Verranno acquisiti i numeri di telefono di un campione rappresentativo dei residenti nella Regione Abruzzo presso società specializzate o dal DB Linea Amica/Linea Amica Abruzzo e verrà elaborato un questionario da sottoporre all'interessato durante un intervista telefonica. I dati saranno successivamente analizzati ed i risultati saranno rappresentati in forma grafica e testuale.				
Risultati	Conoscenza servizi offerti dalla RegioneAspettative utenza su URPPercezione trasparenza Ente				
Tipologia di Attività	Rilevazioni/Questionari/Interviste				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Committenza e risorse FormezPA			1	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Indagini	2	0 GG	0	

Fase	**Diffusione/Comunicazione**				
Codice attività	Dc1				
Titolo	Webmaster e servizi on line				
Descrizione	Realizzazione su sito istituzionale della Regione Abruzzo di una nuova aree dedicata all'URP e ai suoi servizi ed integrazione con la rilevazione del gradimento da parte dell'utente.				
Data inizio	01/06/2014		**Data fine**	11/07/2014	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	0	0		0	0
Modalità attuative	Progettazione insieme al WEB master della Regione dell'area WEB dedicata all'URP e ai suoi servizi anche on line e di questionario di gradimento. Raccordo con ICT Formez per integrazione e test della funzionalità del form on line. Gestione e organizzazione area WEB in responsabilità a FornezPA				
Risultati	Area WEB				
Tipologia di Attività	Promozione e Diffusione				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
	consegna area WEB			11/07/2014	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Committenza e risorse FormezPA			5	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Portali: Visite	10	0 GG	0	

Fase	**Diffusione/Comunicazione**				
Codice attività	Dc2				
Titolo	Amministrazioni locali				
Descrizione	Incontri con amministrazioni locali per illustrare modello "Abruzzo Aperto" e importanza della trasparenza comunicativa nell'ambito dell'interazione tra Ente locale e cittadinanza				
Data inizio	01/11/2014		**Data fine**	28/02/2015	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	0	0		0	0
Modalità attuative	Verranno realizzati 2 incontri con amministrazioni locali per illustrare il progetto, il modello Abruzzo Aperto e l'importanza della trasparenza comunicativa per la PA				
Risultati	Aumento sensibilità e conoscenza sui temi della comunicazione istituzionale, e della trasparenza dell'Ente pUbblico verso i suoi cittadini, come elemento di accrescimento della fiducia verso l'Ente ed il suo operato				
Tipologia di Attività	Incontri				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Funzionari Enti Locali e Regionali			10	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Seminari	2	0 GG	0	

Fase	**Direzione e Coordinamento**				
Codice attività	Co1				
Titolo	Cabina di Regia e Riunioni Direttori				
Descrizione	Realizzazione incontri con Gruppo di Lavoro Regionale interdirezionale istituito con Determina Dirigenziale il 5/12/2013 per pianificazione fase preparazione, discussione documenti da far approvare alla Giunta Regionale, superamento delle criticità di progetto e interfaccia con altre Direzioni Regionali per inserimento URP in organizzazione Ente.				
Data inizio	09/01/2014		**Data fine**	13/11/2015	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	10	10		0	0
Modalità attuative	Effettuazione riunioni				
Risultati	Rispetto tempi del Progetto, efficacia del problem solving, aumento della comunicazione interna dell'Ente				
Tipologia di Attività	Direzione e Coordinamento				
Milestone	**Descrizione**				**Data**
Destinatari finali	**Descrizione**				**Numero**
	Dirigenti della PA Centrale				5
Indicatori	**Descrizione**		**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**
	Incontri di lavoro		10	0 GG	5

Fase	**Realizzazione**				
Codice attività	Re3				
Titolo	Corsi di Formazione				
Descrizione	FormezPA ha elaborato una proposta di attività formative sia in presenza che a distanza, prevedendo percorsi diversificati per i diversi ruoli che vedono i dipendenti regionali anche di vertice, coinvolti nel funzionamento del Centro di ascolto e risposta multicanale dell'URP Abruzzo.In particolare, la metodologia blended (mix presenza e distanza) consentirà al personale dell'URP di seguire le attività formative gestendo in autonomia parte del tempo dedicato alla formazione.L'attività che si propone prevede:1.Percorso Comunicazione, Trasparenza e semplificazione del linguaggio amministrativo2.Percorso integrato Front office chiavi in mano3.Percorso integrato Trasparenza, accesso e semplificazione del linguaggio amministrativo				
Data inizio	05/03/2015		**Data fine**	31/07/2015	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	0	0		0	0
Modalità attuative	Incontri in presenzaAttività e-learningTest di verifica finale				
Risultati	rete dei referenti operativi/URP				
Tipologia di Attività	Percorsi e-learning				
Milestone	**Descrizione**				**Data**
Destinatari finali	**Descrizione**				**Numero**
	Funzionari Enti Locali e Regionali				400
Indicatori	**Descrizione**		**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**
	Percorsi integrati		3	236 GG	200