

Sportello Polivalente e Multicanale per il Cittadino

Giuseppe Quartuccio

RTD-Dirigente UPI Comunicazione, Partecipazione, Transizione Digitale e Qualità dei processi e servizi fondi SIE e PNRR

PON METRO E POC METRO

Supporto Organismo Intermedio

Cod. Int. RC 1.1.1.b - RC 6.1.1a

Comitato di Sorveglianza | Bologna, 19 settembre 2023

Reggio Calabria

Disegnare il presente per progettare il futuro

Un nuovo paradigma, nella transizione al digitale, preordinato all'erogazione dei servizi comunali, informativi e dispositivi che, in brevità, considerati gli effetti del *digital divide*, si estrinseca in tre autonome modalità, rese sistemiche da applicativo di Citizen Relationship Management (CzRM):

- a) Contact Center;
- b) Sportello Unico per il cittadino;
- c) Self-Service.

Nei servizi di «Sportello», gradualmente e progressivamente, convergerà la eterogenea molteplicità dei punti di accesso ai servizi Comunali, fisici, web, e telefonici.

Obiettivi e risorse, di diversi Assi di finanziamento, che si implementano e si fondono per soddisfare le aspettative e le necessità degli utenti, in una logica di miglioramento continuo.

Un cambio di passo. Il nuovo paradigma.

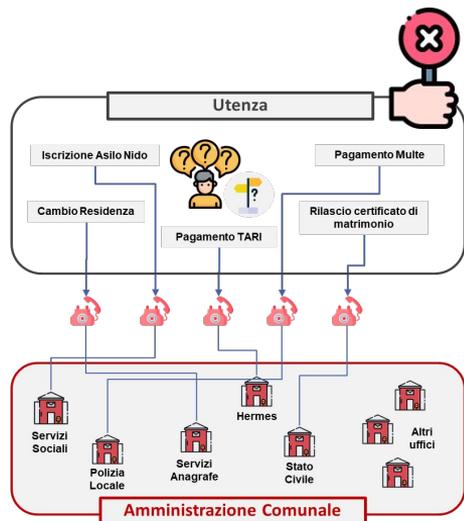
Modello AS-IS Modello TO-BE

Limitati canali di accesso a disposizione del cittadino per raggiungere l'amministrazione

Eterogeneità di gestione dei canali (es. molteplici numerazioni dedicate su specifici servizi)

Gestione decentralizzata dei dati e delle informazioni. Assenza di misurazione del **livello di performance** dei servizi erogati

Dislocazione fisica degli uffici e delle competenze e **onerosità** per l'utente nel richiedere l'erogazione di un servizio

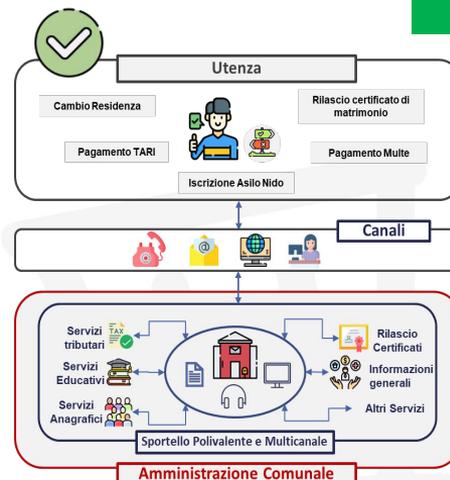


Multicanalità

Canali omogenei (es. singola numerazione dedicata per accedere al Contact Center)

Gestione centralizzata dei dati e delle informazioni in un **unico database**, e possibilità di misurare il **livello di performance** dei servizi erogati

Centralizzazione delle competenze necessarie all'erogazione dei servizi e **riduzione dell'effort** dell'utente



Caratteristiche della soluzione

OGGETTO

Sportello Polivalente e Multicanale per il Cittadino

- I. Contact Center
- II. Sportello Unico per il Cittadino
- III. SVU- Sportello Virtuale Unico



Cittadini & City User (privati, imprese, turisti, ecc.)

DESTINATARI

PERIMETRO

Erogazione centralizzata dei **principali servizi Comunali**, ripartibili nelle seguenti tipologie:

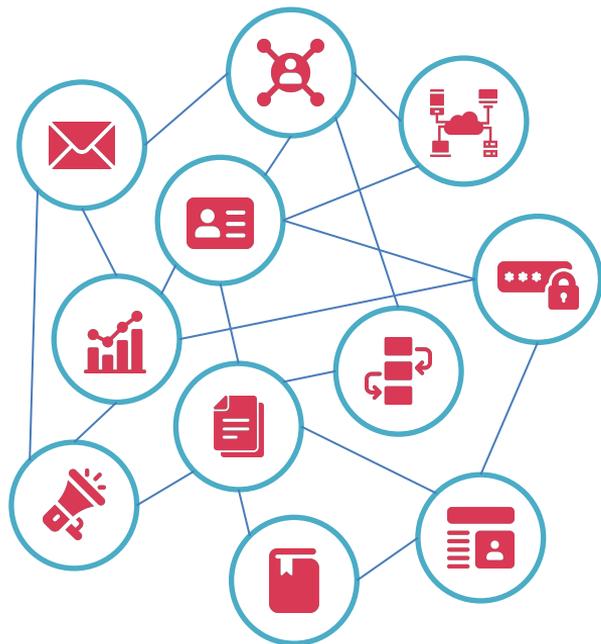
- ❑ Servizi **informativi** (es. Risposta a domande di carattere generale, fornitura informazioni su contatti / numeri utili, ecc.)
- ❑ Servizi **dispositivi** (es. Rilascio certificati, pagamento tributi, cambio residenza, ecc)
- ❑ Raccolta **segnalazioni** e **reclami** dei cittadini / city users



CANALI

Digitali e fisici -piena **accessibilità** ai servizi comunali a prescindere dal grado di educazione digitale della platea interessata

Change Management



Il CzRM è progettato per essere:

- il **data base master** dei cittadini di Reggio Calabria centralizzando e **bonificando** le informazioni dei diversi archivi comunali (anagrafica, elettorale ecc.)
- l'archivio digitale di **tutti i contatti** e le relazioni con l'utenza, indipendentemente dal canale utilizzato (contact center, sportello, SVU)
- l'archivio digitale di **tutti i servizi** offerti ai cittadini da parte del Comune e delle sue municipalizzate (certificati, tributi, contributi, servizio idrico ecc.)
- l'elemento architetturale centrale per procedere in maniera strutturata alla **migrazione in cloud** dei servizi digitali del Comune

I. Contact Center

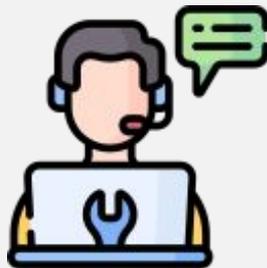


Il **Contact Center** prevede un gruppo di “**postazioni**” ove poter erogare / fruire dei **servizi comunali informativi e dispositivi**.

15 postazioni concorrenti, di cui **8** potranno essere gestiti in **smart working / telelavoro**



Integrazione con un applicativo di **CzRM** (Citizen Relationship Management)



Erogazione dei servizi in multicanalità e multilingue (anche inglese, limitatamente alle informazioni turistiche)

Gestione delle **comunicazioni di pubblica utilità**



II. Sportello Unico per il Cittadino



Lo **Sportello Unico** prevede un insieme di “**postazioni fisiche**” situate in un’area altamente accessibile del Centro Direzionale comunale (CEDIR) priva di barriere architettoniche, individuata in una porzione della sala Piramide.

18 sportelli di «front-office»



Supporto specialistico per l'erogazione di **servizi non digitalizzabili** (autentica firme e copie di documenti, cartelle esattoriali, consegna e ritiro documenti, certificati, ecc.)



38 sedute d'attesa



5 salette per servizi di assistenza e consulenza

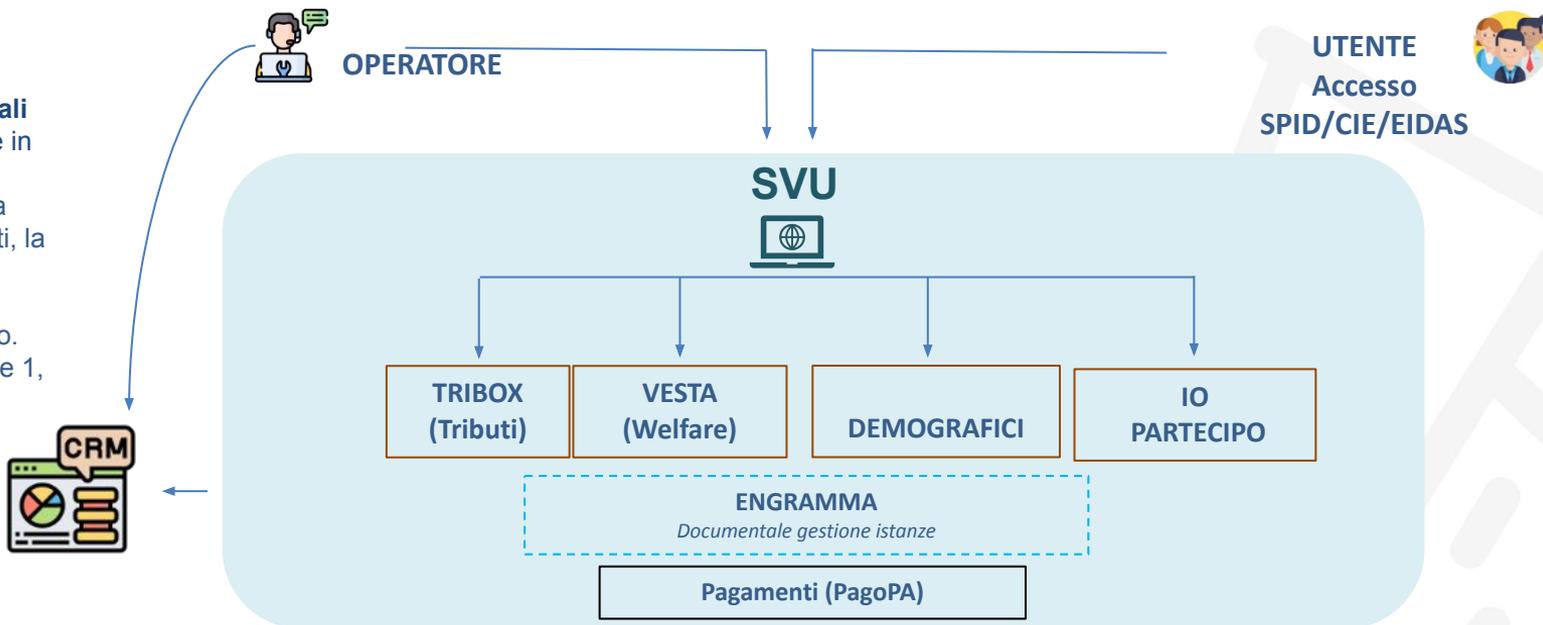


3 totem per la fruizione **self-service**, con eventuale supporto di personale preposto



III. Sportello Virtuale Unico

Lo **SVU** è una piattaforma integrata e multicanale, finanziata con l'Asse 1. È la principale **porta di accesso ai servizi comunali digitalizzati** per la fruizione in modalità self-service. Include funzionalità come la consultazione dei propri dati, la presentazione di istanze, la visualizzazione del relativo stato e la ricezione dell'esito. Sempre con i fondi dell'Asse 1, oltre all'APP-IO, sono stati prodotti i «verticali» Tribbox, Vesta, Io Partecipo, Engramma e PagoPA.

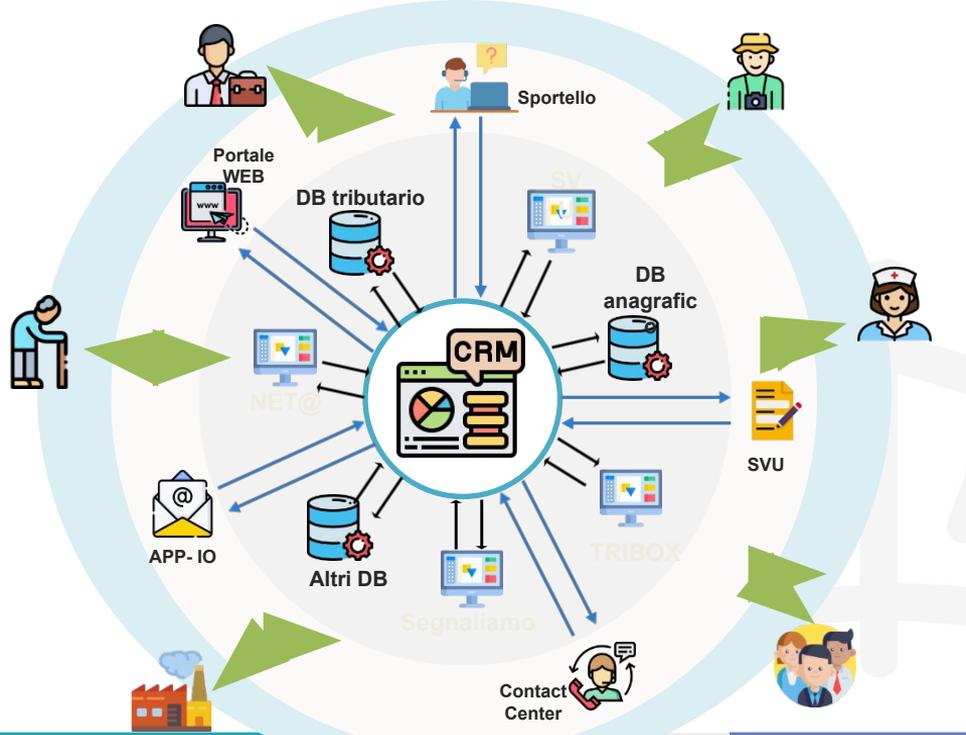


CRM il centro dell'Ecosistema. La soddisfazione dell'utenza al centro....

CRM come sistema Centralizzatore

È il «luogo» dove confluiscono le informazioni provenienti dagli altri gestionali sull'erogazione dei servizi di varia natura (idrico, tributario, anagrafico ecc.) e vengono ricondotti alla singola persona, tracciando uno storico per ogni singolo utente delle pratiche attive ed archiviate

È la «banca dati delle banche dati» dell'amministrazione, imponendo un data base «standard» per il superamento dell'attuale dispersione e frammentazione degli archivi, a beneficio dell'**unicità e veridicità del dato**

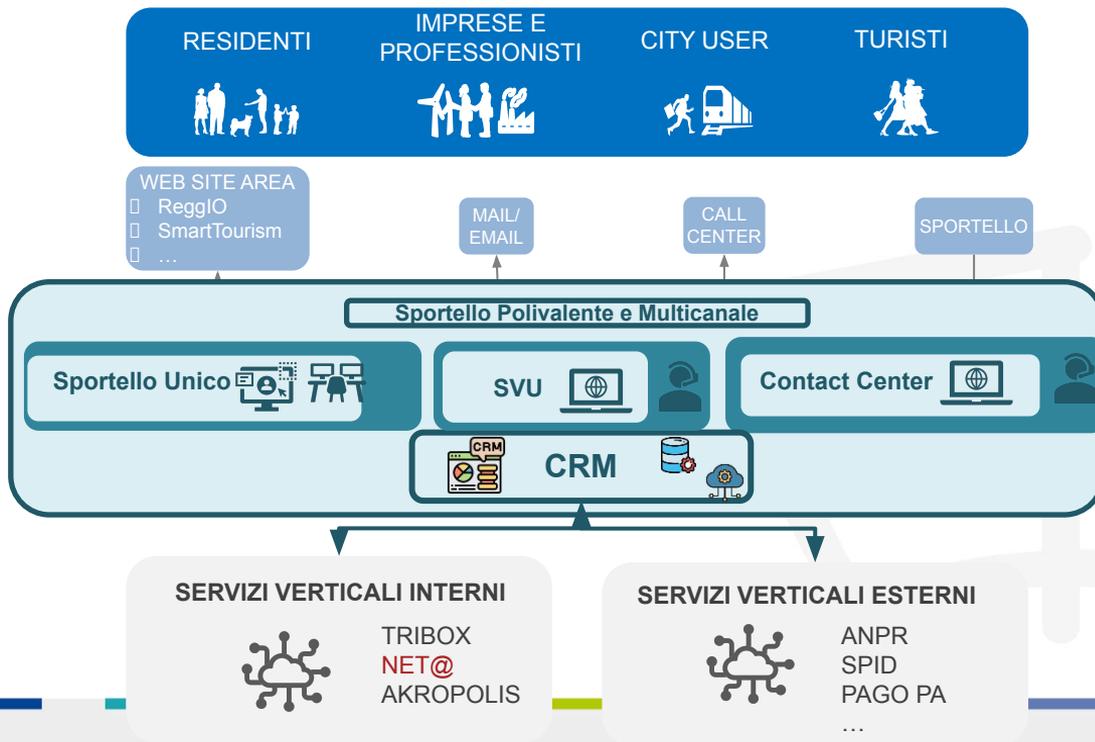


Raccoglie, categorizza, e censisce i bisogni e le necessità dei cittadini, smistando poi il flusso tra gli uffici responsabili dei singoli servizi

Monitora, traccia, e archivia lo stato di avanzamento delle pratiche/servizi degli utenti, fornendo ai sistemi verticali lo storico dell'utente nei confronti di quel determinato servizio

È il «luogo» del parco applicativo dell'amministrazione, dove vengono predisposte e finalizzate le comunicazioni outbound 1-to-1 nei confronti dell'utenza

CRM come Sistema decentralizzatore



Modello architetturale

La soluzione identificata è in grado di supportare la **trasformazione digitale** di Reggio Calabria.

Permette l'**interoperabilità di sistemi** eterogenei attraverso l'adozione di standard di riferimento **riducendo** quanto più possibile gli **impatti** sui servizi esistenti;

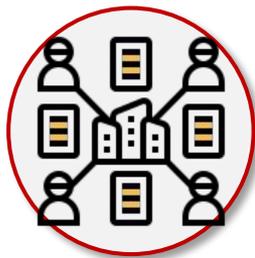
Garantisce una **gestione centralizzata** del ciclo di vita dei servizi interni ed esterni;

Offre un **monitoraggio costante e puntuale** dei servizi con possibilità di definire eventuali soglie di funzionamento (**SLA, KPI**).

Customer Satisfaction/ Citizen Satisfaction → Customer Experience

Il fulcro del processo di transizione al digitale è il cittadino, sia come soggetto fruitore dei servizi, sia come risorsa strategica per la valutazione della qualità delle prestazioni pubbliche offerte. Si è pensato di introdurre, pertanto, la prima indagine sistemica sul livello di soddisfazione dell'utenza del Comune di Reggio Calabria.

La verifica dell'andamento del servizio, con riferimento sia ai sottesi livelli/standard (SLA), sia al grado di soddisfazione dell'utenza, permetterà, tra l'altro, di individuare ed attuare azioni correttive



Partecipazione dell'utenza per il miglioramento continuo del servizio

Prosumer – utente consumatore e produttore.

L'utenza è partecipe nel processo: fruisce di un servizio e rilascia il proprio giudizio.

Benefici

Dalla prospettiva del **ciudadino / city user**, il progetto intende perseguire i seguenti **obiettivi**:



offerta di un **servizio "su misura"**, attraverso la possibilità di scegliere il **canale** più **adatto** a soddisfare le sue esigenze



semplificazione delle modalità di accesso e fruizione dei servizi a seguito dell'utilizzo di tecnologie e prassi gestionali allineate con i livelli più **avanzati**



erogazione di servizi attraverso modalità di fruizione il più possibile **«self service»**

Da un punto di vista **gestionale** il progetto permette di conseguire i seguenti **benefici**:



efficientamento generale dei servizi grazie a: riduzione dei **costi** gestionali, riduzione del numero di **risorse**, riorganizzazione delle **location**



integrazione dei servizi del territorio e offerta di un **punto di accesso unitario multicanale**, con potenziamento del servizio di assistenza e fruibilità



riduzione degli spostamenti dell'utenza, con evidenti risparmi di tempo e di costi e un minor impatto ambientale e di mobilità

Grazie per l'attenzione!

g.quartuccio@reggiocal.it



Reggio Calabria