



[Home](#) | [Iniziative e premi](#) | [Materiali](#) | [Documentazione](#) | [Laboratori](#) | [Chi siamo](#) | [International](#)

Scheda progetto: Banca dati procedimenti

### Cerca un progetto

Ricerca per parola chiave

Vai

[Ricerca Guidata](#)

### Strumenti

- [Segnala un progetto](#)
- [Guida al sito](#)
- [Newsletter](#)
- [Archivio](#)
- [La Bachecca](#)
- [Statistiche di BE.it](#)
- [Termini di utilizzo](#)

### Indicatori di realizzazione

1. **Verifica Impatto sui cittadini**
2. **Quantificazione dei risultati**
3. **Sviluppo professionale**

### Attività di diffusione

L'amministrazione propone...

Materiali Disponibili

1. **La guida servizi on line**
2. **Scheda autotizzazione segnali stradali**  
[.pdf,20KB]

### Utilità

[Versione Stampabile](#)

[Commenta il progetto](#)

[Segnala il progetto a un amico](#)

### I progetti più visti

[I più visti nelle regioni del](#)

### Informazioni Generali

<b>Titolo</b>	Banca dati procedimenti
<b>Amministrazione</b>	Provincia di Novara
<b>Provincia</b>	Novara
<b>Regione</b>	Piemonte
<b>Sito Internet</b>	<a href="http://www.provincia.novara.it">www.provincia.novara.it</a>
<b>Data conclusione</b>	di 31/12/2001
<b>Status</b>	Realizzato
<b>Inserimento in banca dati</b>	in 05/03/2001
<b>Ultimo Aggiornamento</b>	20/12/2006
<b>Referente</b>	Brugo Sara
<b>email</b>	<a href="mailto:urp@provincia.novara.it">urp@provincia.novara.it</a>
<b>Telefono</b>	0321/378230
<b>Unità Organizzativa</b>	Segreteria Generale Ufficio Relazioni con il pubblico
<b>Tipo Iniziativa</b>	Segnalati dalle Amministrazioni
<b>Settore</b>	[Non Specificato]
<b>Aree di Innovazione</b>	Comunicazione interna Gestione dati e informazioni Rapporti con i cittadini
<b>Priorità Cantieri</b>	Creare un'amm.ne amichevole, anticipatrice, affidabile

### Sintesi del progetto

Il progetto è scaturito dalla necessità di fornire uno strumento di informazione sui servizi dell'Ente nei confronti del personale interno e nei confronti dei cittadini.

Il progetto consiste nella creazione di una banca dati informatizzata che riporta i dati più salienti dei procedimenti per servizi resi su istanza. In tal

## Mezzogiorno

modo sia il personale interno che l'utenza esterna possono essere messi al corrente in tempo reale dello stato dell'arte dei servizi e dei procedimenti avviati dall'ente.

La creazione della banca dati ha comportato un lavoro coordinato da parte dei Settori della Provincia e da parte dell'URP, attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro ad hoc. I risultati delle varie fasi del progetto sono confluiti nel database creato dall'URP attingendo dalle schede di lavoro compilate dai vari Settori dell'ente. La banca dati costituisce un prezioso strumento di lavoro interno per il personale dell'amministrazione.

## Approfondimenti

### Obiettivi

L'obiettivo principale è quello di ottimizzare rispettivamente i tempi di lavoro e di erogazione dei servizi nell'ottica della trasparenza dell'attività amministrativa e della funzionalità dell'URP, come sancito dalla legge 241/90 e successive modificazioni.

### Azioni

Le azioni intraprese hanno riguardato:

- la creazione di un gruppo di lavoro;
- la compilazione di schede dei servizi da parte dei Settori;
- la rielaborazione delle schede da parte dell'URP;
- l'inserimento dei dati nel data base predisposto dall'URP;
- l'utilizzo della banca per la normale attività d'ufficio;
- l'inserimento dei contenuti nel sito dell'ente;
- reperimento, presso i settori di competenza, delle informazioni circa i servizi resi dall'Ente su istanza tramite il gruppo dei referenti per la comunicazione;
- definizione di un prospetto univoco e di facile gestione, anche per eventuali ricerche, nel quale riportare le notizie;
- trasposizione delle informazioni reperite presso i settori nel prospetto della banca dati, curando la completezza dei contenuti e assicurando un buon livello di comprensibilità da parte di ogni possibile utente;
- primo utilizzo della banca dati aggiornata mediante la predisposizione di una nuova Guida dei Servizi da pubblicare sul sito dell'Ente.

### Risultati

Attualmente è in corso l'aggiornamento della banca dati informatizzata. Ad oggi tutti i settori hanno collaborato alla realizzazione del progetto fornendo informazioni per l'elaborazione di n. 103 schede dei servizi.

### Destinatari

I destinatari sono circa 10 settori dell'Ente ed i cittadini della Provincia di Novara (ca. 340.000).

### Verifica impatto sui cittadini

L'indagine di customer satisfaction, effettuata nel 2002, è stata articolata essenzialmente in tre fasi di attuazione:

**1) marzo 2002:** costruzione del questionario

- definizione dei destinatari del questionario: i cittadini in modo indistinto;
- modalità di somministrazione del questionario: a) direttamente ai cittadini che si presentano all'Ufficio b) attraverso la pubblicazione nel sito Internet dell'Ente c) attraverso l'invio agli iscritti alla newsletter curata dall'URP "Notizie dalla Provincia";
- strutturazione del questionario;
- determinazione del campione: trattandosi di una sperimentazione si è stabilito

di limitare il campione a n. 100 questionari, articolati in otto domande di cui sette a risposta chiusa e una a risposta aperta.

**2) Aprile/Settembre 2002:** somministrazione dei questionari.

**3) Dicembre 2002:** registrazione dei dati risultanti dai questionari raccolti e loro elaborazione statistica.

Dai dati emersi dalla rilevazione, si evince che l'URP svolge un ruolo importante nell'ambito del miglioramento dei servizi al cittadino: il 93% ha segnalato un punteggio da otto a dieci; si tratta di un invito all'Amministrazione ad utilizzarlo ulteriormente come strumento di comunicazione.

L'attenzione dei cittadini alle prestazioni dell'URP è confermata anche dal fatto che il 21% di coloro che hanno risposto al questionario hanno ritenuto anche di dovere formulare dei suggerimenti per il miglioramento del servizio: le richieste più consistenti riguardano il miglioramento della comunicazione telematica e, in second'ordine, la necessità di rendere più visibile l'URP, attraverso maggiori informazioni e più adeguate indicazioni di tipo logistico.

### **Riduzione dei costi**

La riduzione dei costi è collegata al minor tempo dedicato dagli uffici all'informazione nei confronti dei cittadini; infatti dall'ultimo rapporto dell'attività dell'URP (gennaio-giugno 2006) i cittadini che si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico risultano essere stati 2063 che rappresentano l'80% dell'utenza servita. I contatti complessivi (circa 2499), comprendenti anche gli altri enti e le associazioni quali fruitori del servizio, rilevano un incremento percentuale pari al 13,55% confermando il trend lineare dell'anno precedente (2005).

### **Sviluppo professionale**

L'incentivazione è passata attraverso la distribuzione dei fondi di produttività per la parte di progetto.

Per sensibilizzare i vari settori si è proceduto ad un'adeguata attività di formazione sul funzionamento degli URP che ha, tra l'altro, previsto stage presso enti che hanno svolto analoghe esperienze. Inoltre per coinvolgere e motivare il personale si sono svolte periodiche riunioni del gruppo dei referenti per la comunicazione.

### **Cambiamenti organizzativi**

Il progetto ha comportato un significativo cambiamento nel clima organizzativo dell'ente grazie alla maggiore circolazione delle informazioni e ad una migliore condivisione del lavoro. A tal fine, si sono rafforzati i percorsi di comunicazione interna che hanno sempre costituito uno scoglio notevole alla determinazione di un buon clima di lavoro.

### **Modalità di realizzazione**

La realizzazione del progetto è stata inserita nel Piano di comunicazione interna.

I promotori sono l'Assessorato al Personale, un istruttore direttivo amministrativo e un istruttore amministrativo.

Sono stati coinvolti tutti i Settori dell'Ente, mentre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha svolto funzioni di coordinamento.

Il gruppo di progetto è formato da personale interno all'ente appartenente ad una medesima unità organizzativa.

### **Criticità**

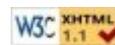
La maggiore difficoltà è stata la definizione delle responsabilità che ha trovato una concreta soluzione nella validazione delle schede ad opera dei dirigenti.

Minori difficoltà sono state riscontrate nel coordinamento delle unità organizzative, nella circolazione di dati ed informazioni, nel mancato sostegno

politico al progetto e negli incentivi legati allo stesso.

### Trasferimento dell'esperienza

Al fine di divulgare i contenuti del progetto sono stati predisposti opuscoli informativi quali la Guida dei servizi e Vivere e lavorare in provincia di Novara.



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
PubblicaAmministrazione

Formez

CANTIERI