



Comune di San Giuliano Milanese
Servizio Comunicazione

**Progetto UrpContact:
il Customer Relationship Management applicato all'ente locale**

San Giuliano Milanese è una città situata a 10 km a sud di Milano, ha una popolazione di 35.000 abitanti e una superficie territoriale molto estesa (la terza della provincia milanese). Nella nostra realtà i cittadini hanno un rapporto diretto con il Comune, a cui si rivolgono come interlocutore privilegiato sui svariati aspetti che riguardano la collettività, attraverso strumenti diversificati (e-mail, lettera, fax, numero verde, contatto diretto).

La gestione della comunicazione istituzionale nel Comune di San Giuliano Milanese è affidata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attivo dal 1998. L'URP gestisce, tra le altre attività, il servizio di raccolta e risposta alle segnalazioni pervenute.

L'Amministrazione Comunale, **considera il reclamo un'opportunità per il miglioramento dei servizi e ha scelto di applicare il Sistema Gestione Qualità al processo delle segnalazioni, certificando l'URP** e altri primari servizi di front office secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, al fine di verificare periodicamente la conformità del sistema di erogazione degli stessi in termini di coerenza e di miglioramento continuo, anche da parte di un ente indipendente (CSQ-IMO).

L'Amministrazione, in sintonia con il raggiungimento di elevati standard qualitativi, si è posta l'obiettivo di garantire maggiormente *tempi di risposta certi* alle segnalazioni, nonché condizioni di *maggior accessibilità, semplicità e trasparenza* anche nella comunicazione di un disservizio. Si è così ripensato interamente questo processo: dalla fase di classificazione a quella di risposta e rendicontazione del reclamo (utile ai fini di elaborare statistiche ed analizzare criticamente i dati). Nasce così, nel gennaio 2008 **"UrpContact"**, da un'idea dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, realizzata grazie al supporto tecnico dell'Istituto Gamma di Milano.

UrpContact è erogato interamente on line tramite i browser più diffusi, come previsto dal livello 4 delle specifiche e-government, non richiede installazione client e per la realizzazione si sono utilizzati strumenti open source. Il software quindi risulta estremamente contenuto nei costi e, come previsto dalla Legge Stanca, è accessibile.

Una fondamentale innovazione offerta da UrpContact è il collegamento con tutti gli attori che gestiscono i servizi territoriali: si è così creata una rete sinergica che comprende oltre al Comune e le sue tre sedi distaccate, anche le aziende partecipate - Genia e ASF, le scuole statali e i cinque nidi comunali.

Il software consente infatti la creazione di uno "spazio" virtuale dove i diversi referenti possono gestire e condividere in tempo reale le problematiche segnalate dai cittadini e conservarne traccia senza aggravii di carta e duplicazioni di data base.

Nonostante la recente introduzione di UrpContact, si può già affermare che il servizio è molto utilizzato: sono state registrate in quattro mesi 634 segnalazioni, e 579 risposte entro 30 giorni, termine previsto da un apposito Regolamento dell'URP.

Ogni cittadino, per effettuare la segnalazione, deve solo registrarsi sul sito internet istituzionale ww.sangiulianonline.it compilando un *form*. Immediatamente riceve via mail la conferma dell'avvenuta registrazione insieme alla password personale per accedere poi liberamente al servizio.

Inserendo quindi la propria *username* e *password*, si entra nel programma e si può inserire la segnalazione inoltrata automaticamente all'URP, identificandola con *Categoria* e *Sottocategoria* di appartenenza. Il cittadino riceve risposta automatica di inoltro e da questo momento scattano i 30 giorni di tempo previsti dal Regolamento URP per evadere la segnalazione. Il cittadino può in ogni momento controllare lo stato della sua richiesta, i tempi di intervento e ovviamente la risposta data.

Chi non ha la possibilità di utilizzare internet, viene assistito dagli operatori URP che inseriscono comunque la segnalazione nel programma, per consentire di monitorare tutto il mondo "reclami": in questo caso è inserito nel sistema anche il recapito telefonico del cittadino, al fine di contattarlo per la risposta.

Tutto il processo è monitorato dagli operatori URP, che devono:

- controllare la correttezza della categoria e sottocategoria indicata nella segnalazione e inoltrarla al settore/società competente per l'intervento,
- garantire il rispetto dei tempi di evasione previsti da apposito Regolamento (30 gg.);
- assicurare agli utenti finali risposte chiare e comprensibili nei contenuti, anche attraverso un'opera di revisione testuale e semplificazione del linguaggio, se necessario.

Si interfacciano con il programma tutti i dirigenti comunali, i responsabili dei servizi affidati a Genia (società in house del Comune che gestisce i principali servizi di manutenzione e i tributi locali), i responsabili dei servizi ASF (l'azienda speciale del Comune che gestisce molteplici servizi alla persona) e le dirigenti delle scuole statali. Ognuno di loro è identificato come destinatario (ma anche proponente) delle segnalazioni che provvederà poi a gestire nell'ambito della propria organizzazione interna.

Cosa è cambiato nei processi dell'ente con l'adozione di UrpContact

Una delle grandi questioni che emerge quando si discute di efficienza ed efficacia in un ente pubblico, è l'apporto che la comunicazione può dare rispetto alla soluzione di un problema.

I cittadini si aspettano che gli operatori comunali siano in grado di orientarli ed accompagnarli nei meandri della burocrazia. **Questo in estrema sintesi il concetto di semplificazione che ognuno di noi desidera quando si avvicina alla pubblica amministrazione: "rendimi più facile la vita".**

Anche il compito di UrpContact, quindi, in linea con questo obiettivo, è quello di semplificare il percorso che porta a risolvere il dis-servizio. Il cittadino ora ha un **unico front office** per presentare il reclamo, mentre prima la differenziazione degli strumenti di inoltro delle segnalazioni (e mail, fax, telefono, raccolta firme, contatto diretto) rendeva difficile gestirle con un processo strutturato; spesso venivano inviate agli uffici competenti tramite la posta interna, con le conseguenti copie multiple e con tempi di risposta più "labili" e senza la possibilità di un'efficiente sistema di archiviazione.

UrpContact racchiude in unico "spazio" virtuale tutte le fasi del processo di reclamo: 1) inoltro della segnalazione secondo categorie e sottocategorie ben identificabili dal cittadino, 2) risposta automatica alla casella di posta del cittadino, 3) trasmissione ai settori competenti, 3) risposta dei tecnici all'URP 4) inoltro della risposta pervenuta con eventuali integrazioni da parte dell'URP al cittadino.

Inoltre, attraverso UrpContact abbiamo ottenuto:

- **eliminazione dei costi di fotocopie e dei "giri " di carta,**
- **eliminazione della duplicazione dei dati,**
- **rintracciabilità immediata della segnalazione** da parte di tutti i soggetti coinvolti, attraverso il codice numerico automaticamente assegnato alla stessa,
- **sistema di "archiviazione segnalazioni" univoco e condiviso** da tutti i soggetti coinvolti (Comune , Scuole e Società partecipate),
- **solleciti automatici agli uffici destinatari** (una *sveglia* graficamente visibile sulla piattaforma on line avvisa l'ufficio del ritardo nella risposta, unitamente ad una e mail di sollecito inviata al dirigente destinatario),
- **monitoraggio continuo da parte del cittadino sui tempi di risposta**, grazie all'utilizzo grafico del *sistema a semaforo*, posto a fianco di ciascuna segnalazione (segnalazione appena inoltrata: *semaforo rosso* – in fase di trattamento dai tecnici: *semaforo giallo* - risposta al cittadino: *semaforo verde*),
- **riduzione della durata del processo e del numero di passaggi interni**, grazie alla piattaforma offerta dal software e condivisa da tutti i referenti,
- **messa in rete dei destinatari delle segnalazioni:** ogni referente può al contempo svolgere anche la funzione di "segnalatore" di un problema, con efficientamento dei tempi e delle modalità di risposta.
- **elaborazioni "in tempo reale" di statistiche e grafici** (per anno, mese, argomento, categoria e sottocategoria di riferimento): dirigenti ed assessori, nell'ambito delle proprie competenze o deleghe, possono verificare gli eventuali "colli di bottiglia" nei processi, attraverso il monitoraggio dei temi di maggiore criticità, il numero e i tempi medi di risposta delle segnalazioni.