



## Un portale on-line per massimizzare l'efficienza del servizio al cittadino e snellire l'attività di Front Office

Comune di Foggia

### ICT in PA

Sito web:

[www.comune.foggia.it](http://www.comune.foggia.it)

### L'ENTE

Il Comune di Foggia, che attualmente conta 930 dipendenti al servizio di una popolazione di circa 154.000 abitanti, rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo civile, sociale, economico nel rispetto delle vocazioni del territorio e riconosce la tutela dell'ambiente e della salute quali valori fondamentali della comunità.

### L'APPLICAZIONE

Uno dei compiti propri di un Comune è garantire la massima informazione e trasparenza al cittadino, coinvolgendolo nel governo della città e del territorio. La funzione di comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni legittimata, definita e riordinata dalla Legge 7 giugno 2000 prevede, tra i propri assi portanti, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Si tratta di un ufficio rivolto direttamente al cittadino che vuole essere veicolo d'innovazione all'interno delle amministrazioni, favorendo il miglioramento sia in termini di qualità dei servizi erogati, sia circa il rapporto tra l'amministrazione e la cittadinanza. Nel rispetto della suddetta legge, il Comune di Foggia ha intrapreso il progetto TESI (Trasparenza e Sviluppo Integrati) che ha previsto in una prima fase la realizzazione dei nuovi uffici URP. Si tratta di un punto di ascolto in cui ogni cittadino può reperire informazioni di diverso genere: da quelle sui servizi comunali a quelle relative a eventi e manifestazioni della città e del territorio. L'ufficio consente di conoscere lo stato preciso in cui si trova un procedimento amministrativo con la possibilità di assistenza nel caso di avvio di specifiche pratiche. E' sempre disponibile tutta la modulistica dell'Ente e diventa un punto di riferimento per la cittadinanza per segnalare eventuali disservizi, rilasciare suggerimenti e, soprattutto, accedere agli atti. Cuore del progetto, che si affianca alla realizzazione del nuovo 'open space' attrezzato con un front-office dove il cittadino può navigare in rete gratuitamente, è il portale tematico [www.comune.foggia.it](http://www.comune.foggia.it). Nel sito del comune è stata attivata una sezione che consente di usufruire via Web degli stessi servizi erogati dallo sportello comunale. Cliccando sul link 'La Tua voce per dare risposta alle Tue domande', l'utente accede ad un homepage da dove è in grado di accedere ad un servizio che gli permette di effettuare tramite auto-compilazione on line ogni tipo di autocertificazione. Grazie al link 'Accesso agli atti', l'utente, previa registrazione e rilascio di un codice personalizzato, può avviare un regolare procedimento amministrativo via Web senza doversi recare personalmente presso l'Ente, con la possibilità di visualizzare in qualsiasi momento, utilizzando lo specifico codice, lo stato di avanzamento della propria pratica. Inoltre, è anche possibile procedere con la segnalazione di un disservizio ottenendo una risposta in real time. Una successiva fase del progetto, in collaborazione con la partecipata Formez, ha consentito l'istituzione di una rete VoIP e l'adesione a [lineaamica.gov.it](http://lineaamica.gov.it).

Il Comune di Foggia risulta così essere il primo Comune della Regione Puglia che appartiene all' "URP dell'URP", il circuito nazionale che assicura la gestione delle richieste dei cittadini su tutto il territorio italiano. In parallelo, il Comune di Foggia ha aderito all'iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione 'Mettiamoci la faccia', per cui ciascun utente al termine di qualsiasi procedura on line è invitato ad esprimere un giudizio visibile sul portale circa i servizi ricevuti, il comportamento dell'Ente e dei suoi dipendenti. Infine, dal



Bari, 6-7 febbraio 2013



portale, per incentivare la partecipazione diretta dei cittadini, sono attivi i servizi di newsletter tematiche e sondaggi.

## I BENEFICI

Grazie alla realizzazione del portale telematico, il Comune di Foggia ha attivato una parte dei servizi propri del back office in rete: dai servizi alla cittadinanza alla digitalizzazione delle procedure inerenti che contribuiscono a dematerializzazione il flusso documentale a favore di una riduzione considerevole dell'utilizzo del cartaceo e dei relativi costi. In tal modo, l'attività del Comune agli sportelli si è notevolmente semplificata e le risorse dedicate sono state riallocate ad attività a maggior valore aggiunto a garanzia di un incremento dell'efficienza. Nel 2013 è previsto un ulteriore sviluppo del portale che integrerà al suo interno: l'attivazione del sistema di autenticazione attraverso la C.I.E. (*Carta d'Identità Elettronica*), il servizio di prenotazione dei certificati in bollo con ritiro presso il front-office dell'URP o invio postale e il servizio in rete per i pagamenti di concessioni, oneri e tributi a favore di una sempre maggiore qualità del servizio al cittadino.