



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

PROVINCIA BARLETTA ANDRIA TRANI
SETTORE URBANISTICA ASSETTO DEL TERRITORIO PTCP
PAESAGGIO GENIO CIVILE E DIFESA DEL SUOLO

PIANO DI MIGLIORAMENTO: **INFORMATIC@mente**

Provincia di Barletta-Andria-Trani

**SETTORE “URBANISTICA, ASSETTO DEL TERRITORIO, PTCP
PAESAGGIO, GENIO CIVILE E DIFESA DEL SUOLO”**

INFORMATIC@mente

PRIMA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

Caratteristiche del contesto, vincoli e opportunità interne ed esterne

Il Settore Urbanistica, Assetto del Territorio, PTCP, Paesaggio, Genio Civile, Difesa del Suolo, nel rispetto del dettato legislativo nazionale e regionale, risulta titolare di funzioni di pianificazione, programmazione e gestione del territorio a livello provinciale al fine di assicurarne e garantirne il relativo sviluppo socio economico. Tali funzioni si esplicano attraverso:

- La predisposizione, l'approvazione e la gestione del Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale (PTCP);
- La costruzione di strumenti conoscitivi (SIT), unitamente agli altri Settori dell'Amministrazione e in coordinamento con il Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio, la Regione Puglia, e gli altri enti locali
- La gestione delle funzioni delegate in materia urbanistica;
- La gestione delle funzioni delegate in materia di edilizia sismica;
- La gestione delle funzioni delegate in materia di approvvigionamento idrico;
- La gestione delle funzioni in materia di difesa del suolo

Fin dalla sua istituzione, avvenuta nel 2010, il Settore si è dotato di una Carta dei Servizi, in forma sperimentale prima e definitiva nel corso del 2011, nello spirito non solo di dare adempimento ad un dettato legislativo quanto invece nell'intento di rappresentare l'enunciazione della volontà di un cambiamento sostanziale di rapporti tra fruitori dei servizi e strutture erogatrici, una specie di "patto – contratto" con il quale si dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio da erogare prevedendo altresì l'attivazione di un sistema di gestione dei reclami e di Customer Satisfaction per il rilevamento del livello di qualità erogata e percepita dai propri clienti/utenti.

Nel corso del 2012 il Settore ha attivato la realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction utile per la prosecuzione di un cammino di verifica e "messa in discussione" sulla qualità dei propri servizi e sui margini di miglioramento degli stessi, nella prospettiva di diventare sempre di più punto di riferimento e di ascolto per il cittadino. I risultati sono stati riportati in un apposito report che è stato inviato ai diversi stakeholders oltre ad essere pubblicato sulla pagina di Settore del sito web istituzionale. Gli esiti della rilevazione, abbondantemente positivi, sono comunque serviti per individuare i punti di forza dei servizi, per individuare eventuali carenze, per raccogliere suggerimenti da parte degli utenti in merito ad un possibile miglioramento dei servizi.

I fattori critici che sono comunque emersi dall'accennata attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, sono quelli di seguito riportati:

- a) Aumento degli orari di apertura al pubblico;
- b) Miglioramento delle comunicazioni fra ufficio ed utenti;
- c) Snellimento e semplificazione delle procedure;
- d) Ottimizzazione dei tempi nei rapporti con i SUE comunali;
- e) Aggiornamento sulle procedure normative e regolamentari.

Anche attraverso l'utilizzo del metodo CAF il gruppo di lavoro costituitosi ha avanzato iniziative, successivamente organizzate nei progetti di seguito presentati, le quali, considerate le ridotte risorse umane a disposizione intendono perseguire prioritariamente l'utilizzo delle tecnologie informatiche. In questa ottica si inseriscono i progetti del presente Piano di Miglioramento, le cui attività sono a pieno integrate nei documenti programmatici dell'Amministrazione Provinciale (Linee di Mandato, Relazioni Previsionali e Programmatiche, Piano delle Performance) e i cui obiettivi specifici sono coerenti con quelli più ampi sopra detti.

Elenco dei progetti in ordine di priorità:

- Trasmissione telematica delle istanze
- Open Data
- Servizi e informazioni on line (Newsletter, Sezione FAQ, Utilizzo intensivo della tripla E - Protocollo Informatico, PEC , Firma Elettronica - Gestione dei pagamenti elettronici)
- Reclami on line

SECONDA SEZIONE

ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO (secondo l'ordine di priorità e da compilare per ciascun progetto)

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: TRASMISSIONE TELEMATICA DELLE ISTANZE

Responsabile dell'iniziativa:	ing. Alessandro MAGGIO
-------------------------------	-------------------------------

Data prevista di attuazione definitiva:	dicembre 2014
---	----------------------

Livello di priorità:	1
----------------------	----------

Ultimo riesame:	giugno 2014
-----------------	--------------------

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

Il miglioramento dei servizi offerti all'utenza non può non passare attraverso un incremento ed una semplificazione dell'accesso agli strumenti informatici, che gli Enti, professionisti ed utenti privati in generale possono utilizzare per entrare in contatto con il Settore.

In particolare, anche per rispondere alle richieste emerse in sede di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, si intende puntare sulla realizzazione di strumentazioni e tecnologie che consentano l'espletamento dei procedimenti amministrativi in modo tempestivo, razionale, automatico e sulla base di format e modelli uniformi e, dall'altro, di coinvolgere in misura sempre maggiore gli utenti dei servizi in modo da assicurare la partecipazione al procedimento e la massima trasparenza ed imparzialità nell'agire pubblico.

In tale ambito, a completamento del processo di informatizzazione già in atto si prevede l'implementazione di un sistema informatico per la gestione dei procedimenti e l'archiviazione a lungo termine delle istanze e dei progetti che, in fasi progressive, consenta al Settore di gestire in maniera più efficiente ed efficace i propri procedimenti e, nel contempo, consenta agli utenti abilitati di "colloquiare" direttamente con gli Uffici attivando il procedimento amministrativo on-line e di "seguirne" l'iter burocratico in tempo reale, senza doversi recare presso gli Uffici stessi.

Il presente progetto, da sviluppare in stretta collaborazione con il Settore Reti ed Infrastrutture tecnologiche, nonché con i Comuni per quanto attiene la materia dell'edilizia sismica, si propone pertanto, salvo un periodo transitorio da definirsi in relazione al monitoraggio sui risultati conseguiti, di dematerializzare tutti i procedimenti gestiti relativi alle materie di competenza.

Gli obiettivi generali di lungo periodo del progetto possono, quindi, ricondursi, a:

- fornire un'informazione ampia ed esaustiva delle attività e dei servizi forniti dal Settore, rendendo disponibili on-line informazioni e modulistica aggiornata;
- rendere più efficiente e normalizzare l'attività amministrativa e i servizi forniti sul territorio, attraverso metodologie, procedimenti e modulistiche uniformi;
- interagire e dialogare con gli utenti, consentendo loro di inviare telematicamente sia la modulistica relativa alle diverse istanze, al fine di ottimizzare i tempi di trasmissione delle stesse e della documentazione progettuale connessa;
- creare un rapporto diretto con i Comuni per la trasmissione e l'espletamento delle pratiche (p.e. quelle in materia di edilizia sismica dato il ruolo di front office svolto dagli Uffici Tecnici Comunali);
- interagire con gli enti territoriali (Comune e Regione) e gli altri soggetti istituzionali (Autorità

Giudiziaria, Prefettura, Ordini e Collegi professionali, Organi di vigilanza e controllo) rendendo disponibili informazioni necessarie per il controllo e la vigilanza sul territorio;

- assicurare la trasparenza e la partecipazione ai procedimenti, attraverso il rilascio di ID e password agli utenti, in modo che ciascuno possa seguire, via web, la propria istanza e conoscere lo stato e i tempi di esecuzione di ciascuna fase del procedimento;
- garantire la trasmissione via web e/o via P.E.C. della modulistica relativa ai procedimenti di competenza;
- garantire il collegamento con gli archivi già strutturati presso il Settore (p.e. Catasto simico e Catasto Idrico) implementandone l'associazione ai procedimenti, ampliandone l'utilizzo sia in fase di istruttoria dei singoli procedimenti che a fini statistici e di reportistica, anche a supporto delle politiche provinciali nelle diverse materie gestite;
- dare certezza sui tempi di conclusione dei procedimenti, instaurando metodiche di comunicazione innovative con gli utenti tramite e-mail certificate e sms;
- favorire un positivo ritorno dell'immagine della Provincia di Barletta Andria Trani in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e in termini di soddisfazione dell'utenza.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Il responsabile della realizzazione di tale progetto è il referente del progetto.

Potranno beneficiare di tale progetto tutti i portatori di interesse (utenti, Comuni, Ordini professionali)

Tale progetto servirà a migliorare l'area "accessibilità" e "adeguatezza delle informazioni"

Il progetto sarà articolato nelle seguenti fasi:

- fase 1: Definizione del progetto (work flow)
 - fase 2: Definizione della architettura di rete e di sistema (*)
 - fase 3: Definizione del progetto di dettaglio (componenti Hw e Sw) (*)
 - fase 4: Installazione
 - fase 5: Definizione modulo collegamento DB esistenti (**)
 - fase 6: Tuning e Testing
 - fase 7: Avvio transitorio
 - fase 8: Attività di Comunicazione
- (*) Attività da realizzare in collaborazione con Il Settore Reti ed Infrastrutture Tecnologiche
(**) Attività da realizzare mediante il ricorso a risorse specializzate esterne

L'obiettivo che questo progetto si pone è quindi quello di dematerializzare tutti i procedimenti gestiti relativi alle materie di competenza, prevedendone la completa gestione in maniera informatica tendendo, a regime, alla completa eliminazione del supporto cartaceo.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

La realizzazione del progetto prevederà una sistematica attività di monitoraggio di tutte le fasi in cui esso è articolato, al fine di verificare l'andamento delle singole azioni e l'eventuale ritardatura in corso d'opera, ove se ne presentasse l'esigenza, nell'ottica prioritaria del raggiungimento finale dell'obiettivo del progetto. Il sistema di monitoraggio che si intende mettere in piedi prevederà:

- Valutazione del rispetto del crono programma.
- Incontri periodici con il gruppo di miglioramento finalizzati all'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto ed all'analisi delle eventuali criticità emerse in ordine all'attuazione delle singole azioni con rimodellazione obiettivi, indicatori, tempi delle singole azioni;

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

Come indicato al punto precedente (monitoraggio), saranno previsti incontri periodici del gruppo di miglioramento finalizzati, oltre che all'aggiornamento sullo stato di avanzamento delle singole attività del progetto, anche all'eventuale ritaratura degli obiettivi, della tempistica e dell'approccio complessivo, in ragione delle criticità emerse, circostanze, fatti, evidenze che dovessero renderne necessaria la revisione, tenendo in ogni caso presente l'obiettivo di raggiungimento finale del progetto

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **OPEN DATA**

Responsabile dell'iniziativa: **ing. Francesco LOMORO**

Data prevista di attuazione definitiva: **dicembre 2014**

Livello di priorità: **2**

Ultimo riesame: **giugno 2014**

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

Il miglioramento dei servizi offerti all'utenza non può non passare attraverso un incremento ed una semplificazione dell'accesso agli strumenti informatici, che gli Enti, professionisti ed utenti privati in generale possono utilizzare per entrare in contatto con il Settore.

Una delle attività che sicuramente può rientrare in tale ottica è quella di rendere disponibili al pubblico i dati territoriali in formato aperto, secondo il paradigma Open Government Data.

In tal modo si risponde non solo ad una esigenza di apertura e trasparenza della pubblica amministrazione ma anche, specie in un momento come quello attuale, si consente che l'utilizzo dei dati in possesso della Pubblica Amministrazione possa costituire un patrimonio che può essere proficuamente messo a valore.

La capacità di far emergere e moltiplicare tale valore è direttamente proporzionale alla possibilità di rendere pienamente accessibili e riutilizzabili i dati a tutta la popolazione e a costi ridotti. Tali criteri sono soddisfatti dall'utilizzo degli strumenti di connettività e dalla scelta di utilizzare standard e formati aperti oltre che dalla disponibilità di soluzioni software, tipiche di quello che viene definito Web 2.0, che abilitano e favoriscono processi di partecipazione, uso e riuso di informazioni e dati.

L'approccio che si intende adottare con tale iniziativa, quindi, prevede una preventiva e prioritaria attività di mappatura dei livelli informativi territoriali a copertura provinciale rivolti a professionisti e imprese. Sulla base di questo lavoro verrà messa a punto una prima versione del catalogo dei dati aperti della BAT, identificando i primi insiemi di dati da pubblicare. In tal senso sarà necessario realizzare un link sulla pagina di Settore del sito web istituzionale con voce "Bat Open Data" dove all'interno i vari soggetti troveranno i livelli informativi via via resi disponibili. Sarà prevista inoltre la possibilità per gli utenti di registrarsi al fine di ottenere per ogni nuova pubblicazione una rapida informazione (p.e. attraverso un servizio di newsletter).

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Il responsabile della realizzazione di tale progetto è il referente del progetto.

Potranno beneficiare di tale progetto tutti i portatori di interesse (utenti, Comuni, Ordini professionali)

Tale progetto servirà a migliorare l'area "accessibilità" e "adeguatezza delle informazioni"

Il progetto sarà articolato nelle seguenti fasi:

- fase 1: Mappatura dei livelli informativi territoriali disponibili
- fase 2: Realizzazione del catalogo dei dati territoriali aperti
- fase 3: Individuazione dei primi insiemi di dati territoriali da pubblicare
- fase 4: inserimento di un link con voce "Bat Open Data" all'interno pagina di Settore del sito web istituzionale;
- fase 5: Costruzione della pagina "Bat Open Data" con inserimento dei dati territoriali da

pubblicare in formato aperto (*)

- fase 6: Attività di Comunicazione anche attraverso l’inserimento nella pagina “Bat Open Data” di un form per la registrazione

(*) Attività da realizzare mediante l’acquisizione di servizi specializzati esterni

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

La realizzazione del progetto prevederà una sistematica attività di monitoraggio di tutte le fasi in cui esso è articolato, al fine di verificare l’andamento delle singole azioni e l’eventuale ritardatura in corso d’opera, ove se ne presentasse l’esigenza, nell’ottica prioritaria del raggiungimento finale dell’obiettivo del progetto. Il sistema di monitoraggio che si intende mettere in piedi prevederà:

- Valutazione del rispetto del crono programma.
- Incontri periodici con il gruppo di miglioramento finalizzati all’aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto ed all’analisi delle eventuali criticità emerse in ordine all’attuazione delle singole azioni con rimodellazione obiettivi, indicatori, tempi delle singole azioni;

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

Come indicato al punto precedente (monitoraggio), saranno previsti incontri periodici del gruppo di miglioramento finalizzati, oltre che all’aggiornamento sullo stato di avanzamento delle singole attività del progetto, anche all’eventuale ritardatura degli obiettivi, della tempistica e dell’approccio complessivo, in ragione di circostanze, fatti, evidenze che dovessero renderne necessaria la revisione, tenendo in ogni caso presente l’obiettivo di raggiungimento finale del progetto

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **INFORMAZIONI E SERVIZI ON LINE**

Responsabile dell'iniziativa: **ing. Francesco LOMORO**

Data prevista di attuazione definitiva: **dicembre 2014**
dicembre 2015

Livello di priorità: **3**

Ultimo riesame: **giugno 2014**
giugno 2015

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

La situazione data, in termini di sempre più ridotte disponibilità economico-finanziarie, impone la realizzazione di un sempre maggior numero di servizi on line, che opportunamente integrati, possano contribuire non solo al miglioramento del livello di soddisfazione dei portatori di interesse (utenti, Comuni, Ordini professionali) ma anche e soprattutto a migliorare l'efficienza interna e a risparmiare risorse e personale. Entrambi i fattori possono peraltro contribuire in modo significativo ad aumentare la competitività e la capacità di attrazione del territorio.

In tal senso il progetto si propone di sviluppare un'infrastruttura abilitante, che partendo dalla ristrutturazione della home - page del Settore preveda per l'utente la possibilità di abilitazione a tutti i servizi messi a disposizione. Il progetto porrà particolare attenzione alla possibilità di far ricorso al riuso assicurando inoltre la riusabilità nel territorio dei risultati.

Fra i servizi che verranno realizzati nell'ambito del progetto e gestiti in modo integrato, ci sarà ad esempio la realizzazione della piattaforma di gestione del "Pagamento degli oneri istruttori". Saranno inoltre realizzati servizi di notifica e avvisatura (ad esempio tramite sms e mail). Altro servizio che verrà messo a disposizione sarà quello relativo all'erogazione di informazioni mediante newsletter ovvero creando apposite sezioni FAQ (Frequently Asked Questions) in relazione alle diverse materie di competenza.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Il responsabile della realizzazione di tale progetto è il referente del progetto.

Potranno beneficiare di tale progetto tutti i portatori di interesse (utenti, Comuni, Ordini professionali)

Tale progetto servirà a migliorare l'area "soddisfazione portatori di interesse" e "Gestione documentazione"

Considerate le caratteristiche dei servizi da implementare - fornire informazioni e nuovi servizi on line - il progetto sarà scomposto in due sottoprogetti; il primo prevederà la ristrutturazione della homepage di Settore al fine di definire l'allocazione dei link necessari procedendo in parallelo alla produzione dei contenuti (nel caso di informazioni on line) nonché all'acquisizione ed adattamento delle soluzioni di riuso più idonee (nel caso di servizi on line). Il progetto sarà articolato nelle seguenti fasi:

- fase 1: Progettazione home page con inserimento dei link necessari
- fase 2: inserimento dei link necessari con voce "informazioni" o "servizi" all'interno della home page
- fase 3: definizione delle form di abilitazione con le varie indicazioni dei campi da compilare
- fase 4: Produzione dei contenuti (nel caso di informazioni on line)
- fase 5: Acquisizione e valutazione delle soluzioni in riuso (nel caso di servizi on line) (**)
- fase 6: Implementazione della nuova home page con attivazione dei link "informazioni"

- fase 7: Realizzazione della piattaforma/e (nel caso di servizi on line) (*)
 - fase 8: Verifica di funzionamento del pilota
 - fase 9: Passaggio in esercizio/ dispiegamento
- (*) Attività da realizzare in collaborazione con il Settore Reti ed Infrastrutture Tecnologiche
(**) Attività da realizzare mediante il ricorso a risorse specializzate esterne

L'obiettivo che questo progetto si pone è quindi quello di ristrutturare la homepage di Settore al fine di fornire informazioni e nuovi servizi on line.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

La realizzazione del progetto prevederà una sistematica attività di monitoraggio di tutte le fasi in cui esso è articolato, al fine di verificare l'andamento delle singole azioni e l'eventuale ritardatura in corso d'opera, ove se ne presentasse l'esigenza, nell'ottica prioritaria del raggiungimento finale dell'obiettivo del progetto. Il sistema di monitoraggio che si intende mettere in piedi prevederà:

- Valutazione del rispetto del cronoprogramma.
- Incontri periodici con il gruppo di miglioramento finalizzati all'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto ed all'analisi delle eventuali criticità emerse in ordine all'attuazione delle singole azioni con rimodellazione obiettivi, indicatori, tempi delle singole azioni;

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

Come indicato al punto precedente (monitoraggio), saranno previsti incontri periodici del gruppo di miglioramento finalizzati, oltre che all'aggiornamento sullo stato di avanzamento delle singole attività del progetto, anche all'eventuale ritardatura degli obiettivi, della tempistica e dell'approccio complessivo, in ragione di circostanze, fatti, evidenze che dovessero renderne necessaria la revisione, tenendo in ogni caso presente l'obiettivo di raggiungimento finale del progetto

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **RECLAMI ON LINE**

Responsabile dell'iniziativa: **sig. Vincenza TARALLO**

Data prevista di attuazione definitiva: **dicembre 2014**

Livello di priorità: **4**

Ultimo riesame: **giugno 2014**

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

Al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei portatori di interesse (utenti, Comuni, Ordini professionali) è necessario, proseguendo nell'attività già intrapresa in sede di indagine di Customer Satisfaction, mappare gli elementi di criticità nelle relazioni con i vari Servizi del Settore. Ciò al fine di poter reperire ulteriori informazioni utili a valutare eventualmente i vari trend positivi o negativi nel corso di questi anni di attività.

L'approccio che si intende adottare con tale iniziativa, quindi, prevede una preventiva e prioritaria attività di mappatura degli eventuali reclami che arrivano da parte degli utenti. Per realizzare questa mappatura è necessario realizzare un link sulla pagina di Settore del sito web istituzionale con voce "reclami" dove all'interno i vari soggetti troveranno un form predefinito che potranno compilare con le richieste che riterranno opportune. Questi form compilati verranno memorizzati ed archiviati. Tale attività di mappatura sarà oggetto di monitoraggio al fine di verificare, più volte nell'arco dell'anno, nuove situazioni critiche che rendano necessario aggiornamenti, integrazioni e/o revisioni dell'attività stessa.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Il responsabile della realizzazione di tale progetto è il referente del progetto.

Potranno beneficiare di tale progetto tutti i portatori di interesse (utenti, Comuni, Ordini professionali)

Tale progetto servirà a migliorare l'area "soddisfazione portatori di interesse" e "Gestione documentazione"

Il progetto sarà articolato nelle seguenti fasi:

- fase 1: definizione del form con le varie indicazioni dei campi da compilare;
- fase 2: inserimento di un link con voce "reclami" all'interno pagina di Settore del sito web istituzionale;
- fase 3: realizzazione DB
- fase 4: archiviazione degli eventuali reclami pervenuti;
- fase 5: monitoraggio mediante utilizzo apposito DB.

L'obiettivo che questo progetto si pone è quindi quello di mappare gli eventuali reclami pervenuti, implementando attraverso il monitoraggio del servizio erogato ai portatori di interesse la valutazione di eventuali trend positivi o negativi nel corso degli anni.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

La realizzazione del progetto prevederà una sistematica attività di monitoraggio di tutte le fasi in cui esso è articolato, al fine di verificare l'andamento delle singole azioni e l'eventuale ritardatura in corso d'opera, ove se ne presentasse l'esigenza, nell'ottica prioritaria del raggiungimento finale dell'obiettivo del progetto. Il sistema di monitoraggio che si intende mettere in piedi prevederà:

- Valutazione della percentuale di reclami pervenuti.
- Incontri periodici con il gruppo di miglioramento finalizzati all'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto ed all'analisi delle eventuali criticità emerse in ordine all'attuazione delle singole azioni con rimodellazione obiettivi, indicatori, tempi delle singole azioni;

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

Come indicato al punto precedente (monitoraggio), saranno previsti incontri periodici del gruppo di miglioramento finalizzati, oltre che all'aggiornamento sullo stato di avanzamento delle singole attività del progetto, anche all'eventuale ritardatura degli obiettivi, della tempistica e dell'approccio complessivo, in ragione di circostanze, fatti, evidenze che dovessero renderne necessaria la revisione, tenendo in ogni caso presente l'obiettivo di raggiungimento finale del progetto

TERZA SEZIONE

MANAGEMENT DEL PROGETTO (secondo l'ordine di priorità e da compilare per ciascun progetto)

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **TRASMISSIONE TELEMATICA DELLE ISTANZE**

Situazione corrente al (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: Edilizia Sismica - ing. Alessandro MAGGIO (AM), ing. Francesco LOMORO (FL), Sig.ra Vincenza TARALLO (VT) Risorse Idriche - ing. Vincenzo LOPOPOLO (VL), arch. Francesco PATRUNO (FP), Sig. Giovanni CURSANO (GC) Urbanistica - arch. Francesco PATRUNO (FP), arch. Mauro IACOVIELLO (MI) Assetto del Territorio - arch. Francesco PATRUNO (FP), arch. Mauro IACOVIELLO (MI)

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività												Situazione
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
Progettazione	AM, FL, FP	feb 2014	X	X											
Definizione HW e SW	AM	apr 2014			X	X									
Progettazione di dettaglio	FL, FP	giu 2014				X	X	X							
Installazione	AM	ago 2014						X	X	X					
Collegamento DB esistenti	FL, FP	set 2014							X	X	X				
Testing e tuning	AM	ott 2014									X	X			
Avvio transitorio	AM	nov 2014												X	
Attività di Comunicazione	FL, FP	dic 2014													X

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target Atteso	Risultati raggiunti
Output	Trasmissione telematica delle istanze	Rispetto dei tempi previsti	Dicembre 2014	
Outcome	Riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti	Media dei tempi di conclusione dei procedimenti	Riduzione del 20% rispetto al tempo medio dell'anno precedente	

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **OPEN DATA**

Situazione corrente al (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: ing. Francesco LOMORO (FL), ing. Vincenzo LOPOPOLO (VL), arch. Cosimo Damiano LOVASCIO (CL)

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività												Situazione		
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D			
Mappatura livelli informativi	FL, FP, VL	feb 2014	X	X													
Realizzazione catalogo	FL, VL	apr 2014			X	X											
Individuazione prime pubblicazioni	FL, VL	giu 2014					X	X									
Link "BAT Open Data"	FP	ago 2014							X	X							
Costruzione pagina "BAT Open Data"	FL, FP	nov 2014									X	X	X				
Attività di Comunicazione	FL, FP	dic 2014														X	

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target Atteso	Risultati raggiunti
Output	Mappatura dei livelli informativi e relativa pubblicazione in formato aperto	Rispetto dei tempi previsti	Dicembre 2014	
Outcome	Messa a disposizione di informazioni territoriali in formato aperto	Percentuale dei livelli informativi messi a disposizione nell'ambito del catalogo	20%	

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **INFORMAZIONI E SERVIZI ON LINE**

Situazione corrente al (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: ing. Francesco LOMORO (FL), ing. Alessandro MAGGIO (AM), arch. Francesco PATRUNO (FP), ing. Vincenzo LOPOPOLO (VL), arch. Cosimo Damiano LOVASCIO (CL)

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività												Situazione	
			G	M	M	L	S	N	G	M	M	L	S	N		
Progettazione home page	AM, FP, CL	apr 2014	X	X												
link "informazioni" o "servizi"	FL, VL	mag 2014			X											
form di abilitazione	FL, VL	giu 2014			X											
Produzione dei contenuti	AM, VL, CL	ott 2014			X	X	X									
soluzioni in riuso	FL, VL	giu 2015					X	X	X	X	X					
Avvio nuova home page	AM, FP	dic 2014						X								
Realizzazione piattaforma	FL, VP	ott 2015								X	X	X	X			
Tuning e Testing	FL, VP	nov 2015													X	
Avvio transitorio	FL, VP	dic 2015													X	

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target Atteso	Risultati raggiunti
Output	Fornitura nuovi moduli informativi e nuovi servizi on line	Rispetto dei tempi previsti	Dicembre 2014 Dicembre 2015	
Outcome	Attivazione nuovi moduli informativi e nuovi servizi on line	Numero moduli attivati Numero servizi attivati	2 / anno 2 /anno	

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: **RECLAMI ON LINE**

Situazione corrente al (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: sig. Vincenza TARALLO (VT), sig. Francesco BARRACCHIA (FB), sig. Giovanni CURSANO (GC)

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività												Situazione	
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D		
Definizione form	VT, FB	feb 2014	X	X												
Inserimento link	GC	apr 2014			X	X										
Realizzazione DB	VT, FB	giu 2014					X	X								
Attività di Comunicazione	FB	ago 2014								X						
Avvio transitorio	VT	nov 2014									X					
Archiviazione reclami pervenuti	VT	dic 2014										X	X	X	X	

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target Atteso	Risultati raggiunti
Output	Mappatura dei reclami portatori di interesse	Rispetto dei tempi previsti	Dicembre 2014	
Outcome	Diminuzione dei reclami attraverso il miglioramento dei servizi	N. reclami riscontrati / N. reclami pervenuti	90%	

QUARTA SEZIONE

Budget complessivo

Iniziativa di miglioramento	Costi
Progetto 1: Trasmissione telematica delle istanze	50.000,00
Edilizia sismica	35.000,00
Risorse Idriche	5.000,00
Urbanistica	5.000,00
Assetto del Territorio	5.000,00
Progetto 2: Open Data	10.000,00
Progetto 3: Informazioni e servizi on line	15.000,00
Informazioni on line	5.000,00
Servizi on line	10.000,00
Progetto 4: Reclami on line	5.000,00
Totale	80.000,00