

Alla domanda di partecipazione va allegato questo documento di presentazione del progetto.

STANDARD: max 5 pagine, font 12 - inclusi eventuali allegati tecnici o tabelle elementi utili.

Premio FORUM PA 2017: 10x10 = cento progetti per cambiare la PA

Documentazione di progetto della soluzione: L'URP fedele allo slogan che da sempre lo contraddistingue "un amico in comune" ha avviato il progetto "La scuola in un click, migliorare i servizi per migliorare la vita".

1. Descrizione del progetto:

Nelle "[Linee guida per i siti web della PA](#)" sono stati previsti [cinque livelli di interazione](#) offerti da un sito istituzionale:

Livello 1- Informazione # Livello 2 -Interazione ad una via # Livello 3- Interazione a due vie# Livello 4- Transazione# Livello 5- Personalizzazione.

La promozione dell'interattività dei servizi on line è uno dei principi ribaditi anche dalla direttiva del 4 gennaio 2005 del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie sulle "[Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione](#)" che sancisce il passaggio dalla prima alla seconda fase della digitalizzazione. Le amministrazioni dovranno consentire l'interattività dei servizi e l'accesso ad essi attraverso una pluralità di canali o [multicanalità](#);

Livello 1- Informazione:

Il sito fornisce informazioni sul servizio e/o sulle modalità di erogazione.

Livello 2- Interazione ad una via Si realizza tale interazione quando un sito permette di ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali (ad es. Modulo di variazione residenza, moduli di autocertificazione, o moduli che dovranno successivamente essere presentati all'Ufficio Protocollo).

Livello 3- Interazione a due vie

Si parla di interazione a due vie quando è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio (ad es. Modulo da riempire e inviare on line), ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione.

Livello 4- Transazione Questo livello di interazione si realizza quando il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo.

Livello 5- Personalizzazione Infine nell'ultimo livello di interazione, l'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve

informazioni (sono ricordate scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.) che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato.

Il progetto "**Servizi scuola in un Click**", ha progressivamente realizzato quanto descritto, raggiungendo il livello 5.

OBIETTIVI QUALI-QUANTITATIVI DI MIGLIORAMENTO OTTENUTI TRAMITE IL PROGETTO: Le istanze inserite nei moduli dei servizi on-line hanno la medesima validità di quelle consegnate all'ufficio Protocollo, pertanto si è ottenuta una importante dematerializzazione con conseguente diminuzione dei protocolli. Per gli utenti in difficoltà nella gestione della nuova procedura, gli URP compresi quelli di Pavona e Cecchina, si sono messi a disposizione per supportare i cittadini sia nella compilazione on-line, sia aiutando i cittadini che non erano in grado di utilizzare il computer, mettendo a disposizione un modulo cartaceo e aiutando gli utenti nella compilazione. In questo modo l'intera cittadinanza coinvolta nei servizi scolastici, ha potuto beneficiare delle azioni del progetto. Inoltre il progetto ha permesso all'Amministrazione il controllo dei servizi fruiti, quanti sono gli esonerati totali, quanti sono gli esonerati parziali, ecc. ecc. al fine di avere sempre sotto controllo l'intera situazione riuscendo così ad utilizzare i dati in fase di programmazione del bilancio.

STANDARD DI MIGLIORAMENTO PRODOTTO: L'attività di "**Servizi scuola in un Click**" è stata quindi caratterizzata da una serie di azioni mirate atte a costruire, attraverso vari passaggi, la gestione delle domande on-line; si è avviata una campagna di diffusione della nuova iniziativa attraverso tutti gli strumenti di comunicazione: Sito web www.comune.albanolaziale.rm.it, Pagina Facebook dedicata, notiziario d'informazione dell'attività dell'amministrazione, "Albano in Comune". L'inserimento delle istanze presso le Circoscrizioni di Pavona e Cecchina, sia on-line che in cartaceo, ha risolto il problema della mancata presenza dello sportello distaccato dell'Ufficio Protocollo. Per rendere più evidente lo standard di miglioramento, si riportano di seguito le domande cartacee gestite dall'Ufficio scuola nell'anno precedente:

Domande cartacee legate ai servizi scuola distribuite dall'URP nell'anno 2015.

Riduzione Mensa	0	0	0	0	0	0	350	513	350	365	0	0	1578
Rimborso Libri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	14	26
Esonero Spese Istruzione	0	0	0	0	0	500	50	10	15	0	0	0	575
Trasporto scolastico scuolabus	255	90	25	25	5	5	5	20	65	2	5	3	505
Totale													2684

1. Descrizione del team e delle proprie risorse e competenze;

Il Seg. Gen. Dott.ssa Daniela Urtesi. Resp. dei Servizi Scolastici Dott.ssa Sabadini Mariella.

Personale che ha realizzato il progetto	
Dipendenti	Attività Svolta
<p>Nicoletta di Martino, Istruttore Direttivo Responsabile del procedimento per l'URP.</p> <p>Coordinatrice dell'attività dell'URP da Ottobre 1994, coordinatrice del progetto "La scuola in un Click"</p> <p>Amministratore di sistema per la progettazione delle pagine dell'URP e per gli aggiornamenti Web sul sito www.comune.albanolaziale.rm.it</p> <p>Contatto diretto con il programmatore della Ditta Dedagroup S.R.L., che gestisce il sito, per la realizzazione dei moduli on line, creati su modello del cartaceo degli anni precedenti.</p>	<p>Coordinamento dell'intera attività, nella prima fase: Rapporto con la Ditta fornitrice del sistema, coordinamento dell'attività dell'Ufficio Scuola per la realizzazione della gestione delle procedure On-Line, studio e inserimento della nuova procedura sul Sito Istituzionale, coordinamento del personale dell'URP, compresi i tirocinanti per l'avvio e la realizzazione dell'Obiettivo anche presso gli URP decentrati di Pavona e Cecchina. Organizzazione della fase pubblicitaria dell'iniziativa e l'azione di supporto al cittadino.</p>
<p>Domenico Gavita, Istruttore Amministrativo addetto all'URP, Amministratore di sistema per gli aggiornamenti Web sul sito istituzionale www.comune.albanolaziale.rm.it</p>	<p>Studio e inserimento della nuova procedura sul Sito Istituzionale.</p>
<p>Erminia Di Pietro, Istruttore Amministrativo, addetta all'URP, all'Ufficio ISEE.</p>	<p>Controllo delle attestazioni ISEE per la verifica delle domande inserite on-line e per le domande da sportello.</p>
<p>Gabriella Corsetti, Istruttore Amministrativo, addetta all'URP, all'Ufficio ISEE.</p>	<p>Controllo delle attestazioni ISEE per la verifica delle domande inserite on-line e per le domande da sportello.</p>
<p>Marisa Pittiglio, Centralinista, (nel Comune di Albano Laziale il centralino è inserito nell'URP).</p>	<p>Guida al Cittadino attraverso il centralino su come usufruire del nuovo servizio.</p>
<p>Massimo Anzillotti, Istruttore Direttivo addetto ai servizi scolastici</p>	<p>Spiegazione sulle procedure cartacee precedenti al progetto, al fine di consentire agli Amministratori Web di comprendere il passaggio alla domanda on-line, senza commettere omissioni.</p>
<p>Marta Dori Istruttore Amministrativo</p>	<p>Sostegno alla cittadinanza svantaggiata per l'inserimento delle domande via web. Raccolta e utilizzo dati on-line al fine</p>

	dell'erogazione dei servizi richiesti.
Jodi Micheli, Vittoria Cocciarelli, impegnati in un tirocinio di inserimento reinserimento al lavoro.	Sostegno alla cittadinanza svantaggiata per l'inserimento delle domande cartacee da sportello, per le persone che non sono in grado di usare il computer.
Giorgia Pellicciotti, stagista curriculare	Aiuto nella preparazione del materiale per partecipare al progetto del Forum PA.

3. Descrizione dei bisogni che si intende soddisfare

La vita dei giorni d'oggi è determinata da ritmi incalzanti, vita familiare, lavoro, scadenze di imposte, lo stress che aumenta ogni giorno, insieme alla frustrazione di non riuscire a fare tutto quello che si programma. Il progetto "La Scuola in un Click", è partito con la precisa intenzione di aiutare le famiglie a gestire con la massima rapidità e funzionalità, tutte le iscrizioni necessarie per usufruire dei servizi scolastici, evitando di prendere giorni di ferie, di imbottigliarsi nel traffico, di fare lunghe file allo sportello dell'Ufficio Protocollo ecc.

4. Descrizione dei destinatari della misura

Considerato che il Comune di Albano Laziale ha 17.294 nuclei familiari, risulta chiaro come questa iniziativa abbia coinvolto tutte le famiglie con figli in età scolastica.

5. Descrizione della tecnologia adottata;

Da parte del nostro ente

6. Indicazione dei valori economici in gioco (costi, risparmi ipotizzati, investimenti necessari);

I costi sono stati quelli collegati al pagamento della creazione del sistema, alla Ditta che si occupa del sito web Istituzionale, (circa 10.000,00 Euro), l'URP con l'ufficio scuola hanno fornito i moduli cartacei e le indicazioni, per fare in modo che il programmatore riuscisse a riprodurre una domanda on-line con le stesse funzionalità del modello cartaceo. Sicuramente questa nuova soluzione ha portato anche degli evidenti risparmi, sia in termini di risparmio di tempo da parte del personale dell'ufficio scuola, dell'URP e dell'ufficio protocollo, che di risparmi effettivi in costo della carta, dei toner delle fotocopiatrici ecc. Gli investimenti necessari per i prossimi anni saranno decisamente limitati, in quanto si tratterà solo di pagare la manutenzione del sistema, continueranno invece i risparmi di materiale e di tempo, da parte degli uffici coinvolti.

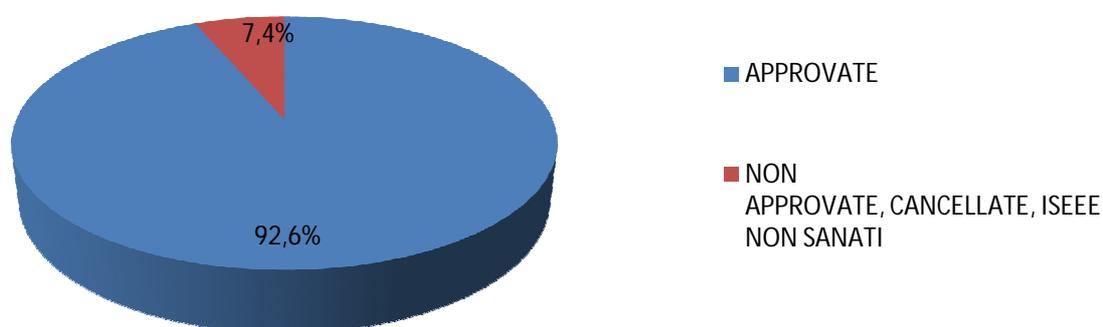
7. Tempi di progetto.

Il progetto avviato a Luglio del 2016, è proseguito nel 2017, arriverà a conclusione a fine Maggio 2017, con la chiusura delle domande dei servizi scolastici, proseguirà negli anni successivi con l'utilizzo del medesimo sistema che necessiterà eventualmente solo di qualche aggiornamento.

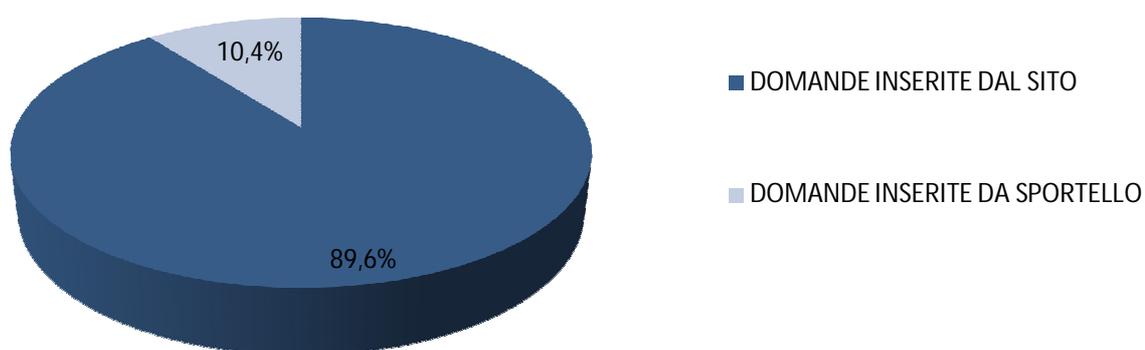
RELAZIONE DOMANDE INSERITE A SISTEMA ANNO 2016.

TOTALE DOMANDE INSERITE NEL SISTEMA	2443	PERCENTUALE
TOTALE DOMANDE APPROVATE	2262	92,60%
NON APPROVATE, CANCELLATE, ISEEE NON SANATI	181	7,40%

Domande inserite nel sistema:



Modalità inserimento domande:



DOMANDE INSERITE DAL SITO 2189 – 89,60%

DOMANDE INSERITE DA SPORTELLO 254 – 10,40%.