

## Gestione dei processi dell'Organizzazione

Uno degli aspetti che più sta trasformando la Pubblica Amministrazione italiana è l'introduzione di quello che viene chiamato "e-government". Questo termine non riguarda solo l'erogazione di servizi via internet da parte della Pubblica Amministrazione, ma si estende anche all'organizzazione, basata su tecnologie informatiche, dei processi operativi e gestionali che consentono di erogare i diversi servizi in maniera efficace, efficiente e sicura.

Risulta quindi fondamentale, per la Pubblica Amministrazione, adattarsi rapidamente alle nuove tecnologie per sfruttare le potenzialità offerte dall'informatica in maniera sistematica e strutturata.

All'interno di tale contesto, ORIENTAS mette a disposizione della Pubblica Amministrazione una serie di servizi innovativi.

### Carte dei servizi

Attraverso la Carta dei Servizi, l'amministrazione stipula un vero e proprio "contratto" con i cittadini. Tale strumento, usato spesso dalla Pubblica Amministrazione, non è ancora ampiamente diffuso, almeno per quanto concerne i servizi erogati via internet. Per garantire all'utente l'attendibilità degli impegni presi attraverso le Carte dei Servizi, che spesso risultano essere solo mere dichiarazioni di principio, è auspicabile provvedere alla misurazione dei servizi erogati ed alla certificazione, da parte di organizzazioni esterne indipendenti, delle modalità di erogazione e dei relativi dati.

ORIENTAS offre supporto nella definizione delle Carte dei Servizi e dei relativi processi ed indicatori di misura, affiancando inoltre la Pubblica Amministrazione nella fase di certificazione.

### Sistemi di Gestione per la Qualità

L'adozione di Sistemi di Gestione per la Qualità in ambito pubblico tende a diventare sempre più una necessità per garantire un elevato livello qualitativo nella gestione e nell'erogazione di servizi. Tale aspetto assume ancora maggior rilevanza con l'introduzione delle tecnologie informatiche, che spingono a progettare sistemi di gestione coniugando gli aspetti metodologici e di processo con quelli tecnologici, in modo da consentire all'Amministrazione Pubblica di gestire in maniera sempre più efficace ed efficiente le risorse di cui dispone.

ORIENTAS offre ai propri clienti servizi di valutazione, formazione e supporto per la progettazione, realizzazione e certificazione, in base allo standard ISO 9001:2000, dei Sistemi di Gestione per la Qualità.

### Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni

L'avvento delle tecnologie informatiche ha fatto sì che la quantità di informazioni, da sempre gestite dalla Pubblica Amministrazione, sia oggi in gran parte contenuta all'interno di sistemi sia cartacei che informatici, per loro natura vulnerabili. Tali informazioni, anche in funzione delle normative vigenti (es. privacy) necessitano di una particolare protezione.

A tale scopo è stato sviluppato lo standard BS 7799, che viene preso a riferimento in ambito internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni. In questo ambito, ORIENTAS offre servizi di valutazione, formazione e supporto alla progettazione, realizzazione e certificazione di Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni.

## Gestione delle relazioni con gli stakeholder

La Pubblica Amministrazione sta vivendo in questi anni un passaggio culturale fondamentale, che porta a considerare il cittadino come un vero e proprio Cliente. A questo si aggiunge la richiesta via via più pressante da parte della società (cittadini, aziende, associazioni, ecc.) di poter fruire di servizi sempre più efficienti ed accessibili – ove applicabile - anche tramite internet.

Per rispondere adeguatamente a tali cambiamenti, la Pubblica Amministrazione deve porre in primo piano i diversi stakeholder (clienti, personale, partner, fornitori, società, ecc.).

In questo contesto, ORIENTAS mette a disposizione della Pubblica Amministrazione una serie di servizi e strumenti innovativi.

### Sistema per la valutazione delle prestazioni

Per erogare servizi sempre più efficienti ed allineati con le esigenze dei propri stakeholder, diventa indispensabile, per la Pubblica Amministrazione, dotarsi di strumenti efficaci per la valutazione delle prestazioni del proprio personale.

L'utilizzo di tali strumenti consente infatti di pianificare lo sviluppo delle risorse umane, di motivarle nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti. Per fare ciò, tali sistemi devono essere progettati in modo tale da consentire una valutazione il più possibile oggettiva e misurabile.

ORIENTAS, relativamente a tali aspetti, è in grado di assistere i propri Clienti nella definizione personalizzata di sistemi di valutazione delle prestazioni, basati su tecnologie informatiche innovative e sicure.

### Servizi d'indagine di clima

La soddisfazione e la motivazione del personale, soprattutto in ambito pubblico, sono delle leve fondamentali per conseguire il miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati.

Anche in questo ambito ORIENTAS mette a disposizione i propri strumenti per effettuare indagini di soddisfazione del personale (via web o dirette) e per supportare la Pubblica Amministrazione nella definizione e realizzazione dei conseguenti piani di miglioramento.

### Servizi d'indagine della soddisfazione degli Utenti

Considerando l'Utente come punto di riferimento per tutti i processi di erogazione di servizi, risulta fondamentale, per la Pubblica Amministrazione, dotarsi di strumenti che consentano di tenerne sotto controllo il grado di soddisfazione.

In questo ambito il cittadino-cliente diventa inoltre il valutatore principale dei servizi erogati e la sua opinione, rilevata ed analizzata, dovrebbe assumere un ruolo primario anche nella valutazione delle prestazioni del personale.

ORIENTAS è in grado di offrire, in questo ambito, strumenti progettati sulla base delle specifiche ECSI (European Customer Satisfaction Index), finalizzati ad effettuare indagini di soddisfazione, sia via web (sito internet, postazioni multimediali, ecc.), che tradizionali (telefoniche, cartacee, interviste, ecc.) e ad aiutare la Pubblica Amministrazione ad analizzare tali informazioni ed a migliorare i servizi erogati.