

**Obiettivo generale:** definire un nuovo modello di gestione della relazione con l'utenza che preveda anche il potenziamento e la gestione integrata della comunicazione, al fine di migliorare l'immagine e la percezione dell'Amministrazione Regionale nei confronti dei propri utenti

Interventi individuati		Criticità da superare	Benefici attesi	Tempi stimati*
1	Rilevare la soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'amministrazione	Attualmente gli utenti non si sentono partecipi nelle scelte operate dall'Amministrazione, né coinvolti nel fornire un feedback sui servizi ricevuti e percepiscono l'Amministrazione come capace solo marginalmente di innovare	La rilevazione della soddisfazione degli utenti da parte dell'Amministrazione permetterà di avere un approccio maggiormente orientato al cittadino e di fare scelte più vicine alle sue esigenze, generando feedback positivi e un miglioramento dell'immagine percepita	Circa 9 mesi
2	Prevedere un programma di coinvolgimento del cittadino		Definire e avviare azioni di coinvolgimento e partecipazione attiva dei cittadini su tematiche chiave, tramite un programma di Innovazione, porterà ad instaurare un nuovo approccio di interazione tra Amministrazione e cittadino, garantendo una maggiore efficacia nella risposta ai bisogni e migliorando la percezione di coinvolgimento	Circa 7 mesi
3	Creare un modello di interazione con gli utenti		Innovare il modello di gestione della relazione con il cittadino permetterà una maggiore efficacia nella risposta ai bisogni di quest'ultimo, migliorando la sua percezione di coinvolgimento e l'immagine dell'Amministrazione	Circa 8 mesi
4	Implementare una piattaforma digitale dedicata all'interlocuzione tra Amministrazione ed Enti Locali		La digitalizzazione delle interlocuzioni tramite piattaforma permetterà di migliorare la soddisfazione degli Enti Locali, di automatizzare diversi processi, di diminuire le tempistiche di lavorazione riducendo il carico di lavoro dell'Amministrazione e costituendo un efficace strumento di monitoraggio per gli stakeholder.	Circa 12 mesi

\* Tempi stimati dal momento di insediamento del cantiere affinché gli interventi siano efficaci