



COMUNE DI CESENA

---

P.zza del Popolo 10

47521 CESENA

Sito WEB [www.comune.cesena.fc.it](http://www.comune.cesena.fc.it)

Pec [protocollo@pec.comune.cesena.fc.it](mailto:protocollo@pec.comune.cesena.fc.it)

TEL. 0547356307

FAX. 0547356446

SELEZIONE PUBBLICA PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI UN DIRIGENTE -  
AREA DELLA DIRIGENZA - DA INCARICARE AL SETTORE SERVIZI AL CITTADINO ED  
INNOVAZIONE TECNOLOGICA

## PROVA ESTRATTA

### SECONDA PROVA SCRITTA

#### PROVA N. 1

L'Ente ha individuato come obiettivo strategico da assegnare al Settore Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica la realizzazione di un sistema per la gestione della qualità dei servizi.

La finalità è quella di orientare l'Ente ad organizzare il proprio lavoro in una ottica di miglioramento della prestazione e dei servizi resi, mettendo il cittadino al centro delle attività di programmazione e di rendicontazione (trasparenza).

A questo fine devono essere introdotte attività, rivolte sia all'interno che all'esterno, di valutazione dei servizi, delle strutture e del personale coinvolti, specificando con chiarezza i requisiti d'ingresso e d'uscita dei servizi attivati per valutarne i risultati.

Il progetto vuole inoltre creare un clima interno di coinvolgimento e motivazione delle risorse umane per trasformare l'approccio dell'Amministrazione con il pubblico (orientamento al cittadino/cliente).

Si chiede al candidato di sviluppare il progetto, indicando gli strumenti e le attività funzionali al raggiungimento dell'obiettivo "qualità del servizio pubblico", le fasi di implementazione, una idonea organizzazione del progetto, i punti di attenzione e le criticità più rilevanti da affrontare e gestire sia nel corso del progetto, che nella successiva gestione a regime, anche nell'ottica di estendere l'iniziativa alla Unione dei Comuni.

LA COMMISSIONE



COMUNE DI CESENA

---

---

P.zza del Popolo 10

47521 CESENA

Sito WEB [www.comune.cesena.fc.it](http://www.comune.cesena.fc.it)

Pec [protocollo@pec.comune.cesena.fc.it](mailto:protocollo@pec.comune.cesena.fc.it)

TEL. 0547356307

FAX. 0547356446

SELEZIONE PUBBLICA PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI UN DIRIGENTE -  
AREA DELLA DIRIGENZA - DA INCARICARE AL SETTORE SERVIZI AL CITTADINO ED  
INNOVAZIONE TECNOLOGICA

## SECONDA PROVA SCRITTA

### PROVA N. 2

L'Ente ha individuato come obiettivo strategico da assegnare al Settore Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica la innovazione dei servizi demografici in un'ottica di miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini e di maggiore efficienza interna, in coerenza con il quadro nazionale, che vede importanti iniziative quali: la costituzione della ANPR, la attivazione del servizio di rilascio delle CIE, la informatizzazione dei servizi elettorali comunali e la dematerializzazione dei fascicoli e degli archivi.

La finalità è quindi quella di cogliere tutte le opportunità offerte dal contesto normativo e tecnologico per assicurare ai cittadini servizi di migliore qualità, assicurando al contempo la adesione dell'Ente alle iniziative previste a livello nazionale (conformità al quadro normativo).

A questo fine devono essere programmate le attività necessarie a progettare servizi in linea con le attese del cittadino e dare attuazione nell'Ente alle iniziative ANPR, CIE, fascicolo elettorale e dematerializzazione degli archivi.

Si chiede al candidato di sviluppare il progetto, indicando gli strumenti e le attività funzionali al raggiungimento dell'obiettivo "innovare i servizi demografici", le fasi di implementazione, una idonea organizzazione del progetto, i punti di attenzione e le criticità più rilevanti da affrontare e gestire sia nel corso del progetto, che nella successiva gestione a regime, anche nell'ottica di estendere l'iniziativa ai Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni.

LA COMMISSIONE



**COMUNE DI CESENA**

---

P.zza del Popolo 10

47521 CESENA

Sito WEB [www.comune.cesena.fc.it](http://www.comune.cesena.fc.it)

Pec [protocollo@pec.comune.cesena.fc.it](mailto:protocollo@pec.comune.cesena.fc.it)

TEL. 0547356307

FAX. 0547356446

SELEZIONE PUBBLICA PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI UN DIRIGENTE -  
AREA DELLA DIRIGENZA - DA INCARICARE AL SETTORE SERVIZI AL CITTADINO ED  
INNOVAZIONE TECNOLOGICA

## SECONDA PROVA SCRITTA

### PROVA N. 3

L'Ente ha individuato come obiettivo strategico da assegnare al Settore Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica la attivazione di un sistema di servizi digitali per il cittadino, in coerenza con il concetto di cittadinanza digitale che è stato disegnato attraverso le modifiche e gli aggiornamenti apportati al Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo n. 82/2005).

La finalità del progetto vuole essere quella di facilitare l'interazione dei cittadini con l'Ente (e possibilmente con i soggetti che gestiscono i servizi locali), garantendo maggiore velocità di risposta, trasparenza e proattività da parte della Pubblica Amministrazione e quindi, conseguentemente, una riduzione del tempo speso da parte dei cittadini per adempimenti amministrativi ed il reperimento di informazioni e documenti.

Il progetto deve quindi puntare a sfruttare le potenzialità offerte dal contesto normativo e tecnologico, quali i portali web e le App, i sistemi di identificazione e di pagamento on-line, il domicilio digitale ed i servizi di notifica, al fine di garantire ai cittadini servizi on line semplici e integrati.

In questa prospettiva si deve prevedere inoltre una gestione evoluta delle relazioni con l'utenza attraverso l'adozione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management). A tale componente applicativa, infatti, sono delegate tutte le funzioni di personalizzazione, profilazione e gestione del patrimonio informativo e di servizio in modalità "on-demand" da parte dell'utente/cittadino. Un sistema che rappresenta il centro nervoso vitale per gestire tutti i contatti e le relazioni presenti tra cittadino e PA.

Si chiede al candidato di sviluppare il progetto, indicando gli strumenti e le attività funzionali al raggiungimento dell'obiettivo "la casa digitale del cittadino", le fasi di implementazione, una idonea organizzazione del progetto, i punti di attenzione e le criticità più rilevanti da affrontare e gestire sia nel corso del progetto, che nella successiva gestione a regime, anche nell'ottica di estendere l'iniziativa alla Unione dei Comuni.

LA COMMISSIONE