ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI · PROGRAMMAZIONE TRIENNALE

MISURE PER L'ACCESSIBILITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Triennio 2027–2029 Art. 3, comma 1, lett. a), n. 2), del Decreto 30 giugno 2022, n. 132, in attuazione dell'art. 6 comma 2, lett. f) del D.L. n. 80/2021.

Premessa

L'Ente persegue l'obiettivo di garantire una sempre maggiore accessibilità ai propri servizi, promuovendo la semplificazione delle modalità di contatto con l'Amministrazione, l'innovazione tecnologica e la progressiva digitalizzazione delle procedure.

In tale prospettiva, l'Ente ha recentemente introdotto e messo in esercizio un **centralino telefonico evoluto, integrato con funzionalità di Intelligenza Artificiale**, in grado di gestire automaticamente le chiamate in entrata, fornire risposte alle richieste informative più frequenti e indirizzare gli utenti verso gli uffici e i servizi competenti.

La soluzione consente di migliorare l'accessibilità telefonica, ridurre i tempi di attesa e favorire una maggiore continuità del servizio, anche attraverso la possibilità di fornire risposte automatiche al di fuori dei tradizionali orari di apertura degli uffici. Resta garantita la possibilità di trasferire le richieste più complesse al personale competente, assicurando il necessario supporto umano.

A tale intervento si affianca il processo di digitalizzazione già avviato negli anni precedenti, mediante l'implementazione sul sito web istituzionale di un'apposita **procedura per la sottoscrizione da remoto delle tessere associative, con possibilità di effettuare il relativo pagamento elettronico**, senza necessità di recarsi fisicamente presso gli uffici dell'Ente.

Alla luce delle innovazioni introdotte, la programmazione per il triennio 2027–2029 è orientata prevalentemente al consolidamento delle soluzioni già operative, al miglioramento della loro fruibilità e alla verifica periodica dell'efficacia dei servizi, nell'ottica di un'Amministrazione sempre più accessibile, inclusiva e vicina alle esigenze dell'utenza.

SERVIZI GIÀ ATTIVATI DALL'ENTE

Centralino evoluto con Intelligenza Artificiale

Informazioni automatiche, instradamento delle chiamate e supporto del personale per le richieste complesse.

Tessere associative online

Sottoscrizione da remoto e pagamento elettronico tramite il sito istituzionale.

Quadro delle misure per l'accessibilità

Cinque ambiti di intervento, con attività previste per ciascun anno del triennio 2027–2029.

AMBITO DI INTERVENTO	MISURA ADOTTATA E DESCRIZIONE	PROGRAMMAZIONE 2027–2029	RISULTATI ATTESI
01 **Accessibilità telefonica e innovazione tecnologica**	Introduzione e messa in esercizio del centralino telefonico evoluto con funzionalità di Intelligenza Artificiale, per la gestione automatizzata delle chiamate e delle richieste informative ricorrenti.	**2027** Consolidamento e verifica del funzionamento. **2028** Aggiornamento e miglioramento delle risposte automatiche. **2029** Valutazione dell'efficacia ed eventuale ottimizzazione del sistema.	Maggiore facilità di contatto con l'Ente, riduzione dei tempi di attesa e miglioramento della qualità delle informazioni fornite.
02 **Continuità e ampliamento dell'accessibilità ai servizi informativi**	Utilizzo del centralino evoluto per fornire risposte automatiche anche al di fuori dei tradizionali orari di apertura degli uffici, limitatamente alle informazioni gestibili dal sistema.	**2027** Verifica della continuità del servizio. **2028** Progressivo aggiornamento delle informazioni disponibili. **2029** Mantenimento e miglioramento delle funzionalità.	Più ampia disponibilità delle informazioni e maggiore autonomia degli utenti nell'accesso ai servizi.
03 **Orientamento dell'utenza e supporto personalizzato**	Instradamento intelligente delle chiamate verso gli uffici competenti, con possibilità di trasferimento al personale delle richieste che necessitano di approfondimento o assistenza specifica.	**2027** Monitoraggio dell'efficacia dell'instradamento. **2028** Miglioramento delle modalità di gestione delle richieste complesse. **2029** Verifica della qualità del servizio e individuazione di eventuali correttivi.	Maggiore efficacia nella presa in carico delle richieste, migliore orientamento dell'utenza e mantenimento del supporto umano.

AMBITO DI INTERVENTO	MISURA ADOTTATA E DESCRIZIONE	PROGRAMMAZIONE 2027–2029	RISULTATI ATTESI
04 **Accessibilità digitale e semplificazione delle procedure associative**	Procedura già disponibile sul sito istituzionale per la sottoscrizione delle tessere associative da remoto, con pagamento elettronico.	**2027** Mantenimento dell'operatività e verifica della fruibilità della procedura. **2028** Eventuale semplificazione delle istruzioni e delle modalità di utilizzo. **2029** Consolidamento e aggiornamento del servizio online.	Riduzione della necessità di accesso fisico agli uffici, semplificazione degli adempimenti e maggiore autonomia nella gestione delle pratiche associative.
05 **Inclusione, usabilità e monitoraggio dei servizi**	Attenzione alla chiarezza delle informazioni, alla facilità di utilizzo degli strumenti tecnologici e alla possibilità di ricevere assistenza tramite il personale competente.	**2027** Verifica delle principali difficoltà di accesso ai servizi. **2028** Eventuali interventi migliorativi sulla base delle esigenze rilevate. **2029** Valutazione dei risultati conseguiti e definizione delle successive azioni di miglioramento.	Maggiore inclusività, riduzione delle difficoltà di accesso e progressivo miglioramento dell'esperienza dell'utenza, con particolare attenzione alle persone più fragili.

Monitoraggio e valutazione

Nel triennio 2027–2029 l'Ente intende assicurare il mantenimento e il progressivo miglioramento delle misure adottate, attraverso verifiche periodiche dell'efficacia degli strumenti messi a disposizione dell'utenza.

Il monitoraggio potrà riguardare, in particolare, il funzionamento del centralino telefonico evoluto, la capacità di risposta alle richieste informative, la corretta gestione delle chiamate indirizzate agli uffici competenti e la fruibilità della procedura online per la sottoscrizione delle tessere associative.

Gli eventuali interventi correttivi saranno individuati sulla base delle esigenze riscontrate e delle risorse disponibili, perseguendo l'obiettivo di garantire un accesso ai servizi sempre più semplice, tempestivo e inclusivo.

> **Obiettivo generale del triennio 2027–2029**
>
> Consolidare gli strumenti tecnologici e organizzativi già introdotti, favorendo un rapporto più diretto, efficiente e accessibile tra l'Ente e la propria utenza, senza rinunciare all'assistenza personalizzata per le esigenze che richiedono l'intervento del personale.