



## Città di Villorba

PROVINCIA DI TREVISO

Comunicato Stampa n. 96, 15 novembre 2019

### Sportello digitale ATS, inaugurazione in Villa Giovannina

Attivato oggi un nuovo e moderno servizio ai cittadini nel contesto dello Sportello Unico di Villorba

**Villorba.** “Benvenuti nel futuro della Pubblica Amministrazione. La PA ha cambiato *mission* e non è più un’entità che afferma la propria esistenza per il semplice fatto di essere, ma in quanto è in grado di erogare e garantire servizi ai cittadini, modificando completamente il paradigma di approccio con le persone che vivono in una determinata area. E’ infatti la Pubblica Amministrazione - ha detto il sindaco Marco Serena nel corso dell’inaugurazione del punto ATS in Villa Giovannina - che anticipa le esigenze del cittadino e gli va incontro con soluzioni contemporanee, in grado di semplificare la vita. Oggi non inauguriamo un semplice sportello, ma apriamo una strada, facendo vedere fisicamente come possono cambiare le relazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadino, fruttando le innovazioni offerte dalla tecnologia. L’occasione è utile per dimostrare che i modelli organizzativi della PA sono modificabili, rivedibili, razionalizzabili. Il tutto per centralizzare attività trasversali, aumentarne le performance e impiegare diversamente le risorse umane e gli strumenti in settori dove le attività possono essere automatizzate, con ciò - contemporaneamente - concentrando l’apporto umano in settori di importanza strategica, così da migliorare il servizio e l’esperienza dell’utente. Questo processo di innovazione, ove l’uomo è comunque al centro dell’attività, sia come fruitore dei servizi che come erogatore degli stessi, non porterà alla sostituzione/eliminazione delle risorse umane, ma svilupperà uno stimolo perché il dipendente pubblico sia opportunamente formato e culturalmente aggiornato, così da poter rendere un servizio efficiente ed apprezzato dagli utenti”.

“La postazione Sportello Digitale ATS installata in Villa Giovannina a Villorba – ha spiegato il Presidente di AltoTrevigianoServizi Fabio Vettori – rappresenta un passo fondamentale nel percorso di innovazione tecnologica che ATS ha deciso di percorrere per migliorare i servizi erogati ai cittadini. Si tratta del naturale completamento della digitalizzazione dei nostri canali di comunicazione e servizio diretto per l’utenza. In questo caso

l'utilizzo della tecnologia consente di avere dei veri e propri sportelli senza però avere la necessità di trovare sedi adeguate e distaccare nuovo personale”.

“Gli sportellisti ATS, appositamente formati – ha spiegato l'Amministratore Delegato di Ats Pierpaolo Florian - si collegano ad una postazione video dedicata interrogando gli stessi sistemi informatici che usano normalmente agli sportelli nelle sedi centrali: possono dunque assistere il cittadino e svolgere le pratiche richieste come se fossero fisicamente presenti. La cosa più importante da sottolineare è che per utilizzare lo sportello digitale non servono competenze tecnologiche particolari: durante il colloquio in videoconferenza il cittadino viene infatti guidato passo dopo passo come se si trovasse in un uno sportello fisico”.

“Il bacino di utenza – ha concluso Florian – è di circa 25 mila persone, ovvero i residenti dei Comuni limitrofi (oltre a Villorba si tratta di Spresiano, Ponzano Veneto, Povegliano, Carbonera e Arcade) che per svolgere le pratiche non dovranno più recarsi agli uffici di Treviso e Montebelluna. Una scelta che non è solo comod, ma che genera anche un vero e proprio valore aggiunto in termini di eco sostenibilità, dato che contribuisce a ridurre gli spostamenti veicolari”.