Nome del Progetto: **Front-office telematico del cittadino**

Acronimo del Progetto: **CiTel**

Coordinatore del Progetto: **Comune di Pisa**

Data di stesura: **10.6.2002**

Numero del Progetto: **D-3**

Multi-progetto: **Semplificazione amministrativa per il cittadino**

1. Obiettivi del progetto e benefici attesi

Macro obiettivo

Creazione di un "front office" che consenta l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese su più canali d'accesso sia fisici che virtuali in modo tale che l'utente possa scegliere la modalità per usufruirne, creato su criteri idonei a consentirne la sua riusabilità e in grado di valutare la soddisfazione dell'utenza.

Obiettivi

- Creazione di uno sportello unico comunale con il servizio all'utenza demandato/decentrato/inserito al front-office (l'importante è che l'utenza percepisca il front-office come "unico")
  Attivazione di un call-center che, oltre ai servizi di prima informazione, instradamento telefonate e accettazione reclami, offra i servizi del front-office ove questi siano affrontabili/risolvibili per via telematica
  Attivazione canale di comunicazione bidirezionale tra il cittadino e i Servizi dell'Amministrazione Comunale per l'instradamento automatico delle istanze/messaggi tramite il web. Questo nuovo strumento permetterà all'utente senza venire in Comune e senza conoscere l'Ufficio di competenza, di fare richieste e di poter esprimere un gradimento sui tempi e modi delle risposte

- Permettere l'accesso ed il pagamento via web (utilizzando la rete civica) per un sottoinsieme significativo di servizi comunali utilizzando uno dei meccanismi previsti a seconda del livello di sicurezza richiesto (Utente Password, C.I.E. o Carta Nazionale dei Servizi, Certificato Digitale X.509, Firma Digitale)

- Permettere l'accesso ai servizi accessibili dal web anche attraverso chioschi multimediali situati sul territorio.
  Fornire direttamente al cittadino l'informazione della quale chiede di essere messo a conoscenza con diversi media quali gli S.M.S.
  In pratica rendere il web accessibile a tutti:
  - promovendo tecnologie che tengano conto delle notevoli differenze in termini di cultura, formazione, capacità, risorse materiali e limitazioni fisiche degli utenti
  - attraverso un opportuno servizio di formazione ed informazione all'uso dei front-office telematico.

- Il front-office telematico, oltre all'accesso ai servizi comunali, diventa punto d'accesso verso i servizi forniti dagli enti/aziende della Rete Civica Unitaria Pisana e della Rete Telematica Regionale Toscana nonché verso i servizi della pubblica amministrazione centrale usando l'infrastruttura nazionale della Carta d'Identità Elettronica / Carta nazionale dei Servizi.

- L'offerta di servizi non si limita ai cittadini residenti e alle imprese, ma si espande anche al turista con l'offerta di prenotazioni/pagamenti on-line per la visita di siti storici o museali (o simili) anche collaborando con gli altri enti che li hanno in gestione

- Non ultima la possibilità di interazione dei genitori con le scuole e tra le scuole in modo tale che si realizzi, direttamente sul WEB, una vetrina sul mondo delle scuole collegate in rete tra loro.