

RIUSO CiTel : SOLUZIONE 5 – “CITTADINANZA”

La finalità della soluzione è favorire la comunicazione bidirezionale tra utente (cittadino o impresa) e amministrazione pubblica locale, fornendo strumenti in grado di garantire un'interazione efficace e qualitativamente elevata.

Generalmente i siti istituzionali riportano molteplici informazioni tra cui ad esempio l'elenco dei vari uffici/dipartimenti con relativi numeri telefonici ed indirizzi di e-mail cui inviare le proprie domande. In queste liste, l'individuazione da parte dell'utente dell'ufficio in grado di rispondere ai propri interrogativi risulta spesso difficoltoso. Inoltre il semplice invio di una e-mail non garantisce né tempi certi di risposta, né la certezza di avere indirizzato il quesito all'ufficio che sarà in grado di dare una risposta.

È pertanto necessario fornire servizi che, oltre a consentire all'utente di interagire con i diversi uffici dell'ente, siano in grado di creare un interlocutore virtuale in grado di prendersi carico delle richieste inoltrandole al/agli uffici competenti. L'utente dovrà poter interagire in ogni momento con i servizi per avere informazioni sulle richieste effettuate, o richiedere approfondimenti.

La soluzione prevede una interazione diretta e semplice tra Ente e Cittadino, tramite i canali web e telefono cellulare, ed è strutturata in tre servizi informativi che permettono:

- la ricezione via SMS, a richiesta del cittadino, di notizie, avvisi su scadenze di pagamenti, scadenze per presentazione di domande, ecc.;
Per ricevere informazioni tramite SMS, gli utenti devono richiedere e autorizzare preventivamente il servizio per le tipologie di eventi di interesse.
- l'inoltro di richieste verso l'amministrazione, compilate in linguaggio naturale ed indirizzate automaticamente all'ufficio di competenza dell'Ente.
In questo modo l'utente potrà disinteressarsi, sia di conoscere chi fisicamente prenderà in carico le sue richieste, sia di tenerne memoria, concentrandosi unicamente sulle informazioni che vuole ottenere.
- la consultazione dello stato delle proprie pratiche: estremi di protocollo, fasi del procedimento concluse, in corso o da effettuare, tempi previsti, referenti dell'Ente, etc.

Dal punto di vista dell'Ente sono disponibili funzioni di controllo, al fine di garantire un servizio qualitativamente elevato ed una corretta taratura delle funzionalità offerte. La loro finalità è duplice: da un lato, consentire all'utente di esprimere la propria opinione, dall'altro, fornire all'amministrazione locale gli strumenti per monitorare il livello dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione espresso dall'utente.

I servizi sono strutturati nelle seguenti componenti:

- *Operativa*: consente al Cittadino di fruire dei servizi;
- *Gestionale*: fornisce all'Operatore dell'Ente le funzioni per prendersi carico delle richieste dei cittadini ed evaderle.
- *Amministrazione*: contenente funzioni riservate al personale comunale per configurare i servizi e monitorare il livello di soddisfazione da parte dell'utente.

La soluzione è basata su ambienti open source e tecnologie standard (piattaforma J2SE/J2EE di SUN, Web server Apache, framework Struts, interfacce standard XML/SOAP secondo il modello dei Web-Services, presentazione XHTML 1.0 Transitional, conformità W3C/WAI, ecc.).

Il riuso della soluzione è possibile utilizzando i componenti della piattaforma di servizi orizzontali (Framework di Base) che forniscono le funzioni di integrazione con il Sistema di Riconoscimento, previsto dal portale “target”.

Servizi offerti dalla Soluzione “CITTADINANZA”

| Nome del servizio | Breve descrizione | Flusso informativo |
|---|---|--|
| Informazioni civiche | <p>Il Servizio di gestione SMS consente all'amministrazione comunale di interagire con il Cittadino attraverso il cellulare, per la notifica di eventi significativi preventivamente concordati e indipendenti dalla sua operatività sul portale.</p> | <p>FRONT-END</p> <p>Selezione tipologia delle informazioni richieste: - Tributi - Scuola - Cultura - Eventi , ecc.</p> <p>Utente</p> <p>Attivazione Servizio</p> <p>Conferma attivazione</p> <p>Invio SMS</p> <p>Modifica/Disattivazione Servizio</p> <p>Conferma operazione</p> <p>BACK-END</p> <p>UFFICIO URP DIPARTIMENTI ENTE</p> |
| Forum di discussione & Consigli e segnalazioni alla PA | <p>Il servizio, oltre a consentire all'utente di interagire in linguaggio naturale, attraverso il web con i diversi uffici comunali, crea un interlocutore virtuale in grado di prendersi carico delle richieste inoltrandole al/agli uffici competenti. L'utente può interagire in ogni momento con il servizio per avere informazioni sulle richieste effettuate, o richiedere approfondimenti.</p> | <p>FRONT-END</p> <p>Selezione della tipologia di invio richiesta: - Indirizzamento automatico - Indirizzamento diretto Ufficio</p> <p>Utente</p> <p>Inserimento del testo della richiesta , in linguaggio naturale</p> <p>Invio richiesta</p> <p>Conferma presa in carico</p> <p>Invio risposta</p> <p>Richiesta approfondimento</p> <p>Invio chiarimenti</p> <p>Espressione livello di soddisfazione</p> <p>BACK-END</p> <p>UFFICIO URP DIPARTIMENTI ENTE</p> |
| Visibilità dello stato della propria pratica | <p>Funzione di consultazione dello stato di avanzamento di una pratica presentata dal cittadino o impresa (protocollo, fasi del procedimento concluse, in corso e da effettuare, tempi previsti, referenti dell'Ente, etc.)</p> | <p>FRONT-END</p> <p>Selezione tipo di filtro di ricerca: - da data a data - stato pratica</p> <p>Utente</p> <p>Richiesta informazioni</p> <p>Visualizzazione informazioni</p> <p>Richiesta visualizzazione dettaglio pratica</p> <p>Richiesta dettaglio pratica</p> <p>Presentazione dettaglio pratica</p> <p>BACK-END</p> <p>STATO PRATICA</p> |