

RetePA

Il Piano Strategico della Città di Trento prevede tra i suoi obiettivi la costituzione di uno sportello informativo integrato/Informacittà nonché di “promuovere ed istituzionalizzare i contatti e le collaborazioni tra i vari soggetti pubblici e privati operanti in città per rendere più continui i flussi di informazioni e materiali e, quindi, più diffusa e capillare la loro veicolazione presso i cittadini” con l’intenzione di agevolare il più possibile il rapporto fra i cittadini e le Amministrazioni pubbliche.

Il progetto si è concretizzato con la sottoscrizione di un protocollo d’intesa tra **Comune di Trento, Agenzia delle Entrate, Provincia Autonoma di Trento, Azienda provinciale per i Servizi sanitari e Questura**, che prevede la realizzazione di una rete di contatti tra gli sportelli informativi esistenti presso le sedi delle rispettive Amministrazioni, sfruttando le moderne tecnologie dell’informazione. Ad oggi il servizio è operativo e la rete si articola in due linee d’intervento:

- mettere in stretto collegamento gli operatori mediante lo scambio costante di informazioni riguardanti iniziative ed attività delle rispettive Amministrazioni, la condivisione di materiali e database, incontri periodici di aggiornamento e momenti di formazione condivisa, al fine di informare gli operatori addetti anche in merito alle competenze degli altri enti aderenti, al fine di poter indirizzare al meglio le richieste dei cittadini;
- permettere ai cittadini di avere informazioni di competenza degli enti aderenti (Comune di Trento, Agenzia delle Entrate, Provincia autonoma di Trento, Azienda provinciale per i Servizi sanitari e Questura di Trento) a prescindere dallo sportello cui si rivolgono, attraverso la disponibilità di materiale informativo e modulistica nonché di un contatto informatico, quando possibile anche tramite web-cam, che consente di mettersi in linea e dialogare con l’operatore URP competente, riducendo la mobilità fisica a vantaggio di quella virtuale.

Ad esempio, il cittadino che si rivolge all’URP del Comune di Trento per avere informazioni di competenza dell’Agenzia delle Entrate viene messo direttamente in contatto audio-video con il collega dell’Agenzia, così da verificare se le informazioni possono essere fornite subito o se sia necessario fissare un appuntamento per l’approfondimento, evitando o riducendo comunque al minimo gli spostamenti. È inoltre possibile la scansione o l’invio di documentazione via fax.