



REGIONE
PIEMONTE
L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Torino, Verbania, Vercelli

per il cambiamento
nella amministrazione pubblica



PROGETTO PER L'INTERCONNESSIONE E LA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI TRA LE STRUTTURE INFORMATIVE PIEMONTESI

Regione Piemonte

Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale

Direttore: Roberto Moiso

Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dirigente: Aldo Timossi

Responsabile del progetto: Marzia Marangon

Segreteria tecnica: Graziella Bianchini, Luciana Pepino, Carola Rosso

P.zza Castello, 165 - 10122 Torino

tel. 011.432-3649/4416/4903

CSI-Piemonte

Alberto Delle Donne

L'OBIETTIVO

La realtà piemontese mostra un territorio in continua trasformazione con un forte bisogno di “costruire relazioni”.

Il progetto POLIS Piemonte intende far fronte alla necessità delle pubbliche amministrazioni di cooperare tra loro nel campo della comunicazione di servizio.

Il sistema prevede l'interconnessione di enti, aziende, amministrazioni pubbliche operanti sul territorio piemontese attraverso le loro strutture informative attraverso la **creazione di punti informativi** integrati per favorire l'accesso al lavoro, alla formazione professionale e in generale la conoscenza di misure e agevolazioni previste a favore delle famiglie e delle imprese.

LA STRATEGIA

La Regione, attraverso la sua struttura di comunicazione al cittadino, intende porsi quale soggetto “aggregatore” rispetto agli “attori” che operano sul territorio (principalmente enti e amministrazioni pubbliche) fornendo idee e strumenti in grado di consentire agli operatori di “front-end” di operare quali “facilitatori” per rendere più accessibili ai cittadini e alle imprese l'accesso a servizi pubblici, anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie.

L'utilizzo condiviso di un applicativo creato “ad hoc”, supportato da una serie di azioni e strategie a sostegno della rete di operatori delle strutture informative, consentirebbe:

la razionalizzazione e l'integrazione dell'insieme dei punti di contatto già presenti - spesso in modo frammentato e non omogeneo – sul territorio piemontese.

di dare “valore” alla comunicazione mettendo a disposizione contenuti di qualità con la possibilità di guidare il cittadino verso la soluzione migliore anche nei casi che non rientrano nella rispettiva sfera di competenza.

DESTINATARI “INTERMEDI” - ATTORI

Uffici informazioni, URP, Informagiovani, Centri per l'impiego, sportelli unici per le imprese, informahandicap, difensori civici, sportelli integrati, Aziende Turistiche Locali

DESTINATARI FINALI

cittadini, imprese, associazioni

FINANZIAMENTO DEL PROGETTO

I costi di progettazione, realizzazione e distribuzione dell'applicativo sono a carico della Regione.

Il progetto è stato segnalato tra nell'ambito delle iniziative legate a Cantieri 2005 e ha ricevuto un diploma di merito nell'ambito del premio SFIDE 2006 a FORUM PA.

LA PIANIFICAZIONE

Le fasi di sviluppo del progetto sono :

- 1) Analisi e valutazione delle funzionalità della procedura "gestione dei contatti" , applicativo Intranet attualmente utilizzata dalla rete di URP regionali per creare una rete telematica e professionale di operatori di diverse amministrazioni, in grado di gestire e diffondere informazioni sulle attività degli enti di appartenenza (febbraio 2004)
- 2) Studio di fattibilità e realizzazione di un prototipo dell'applicativo Polis Piemonte, definizione modalità di lavoro (creazione di un gruppo di lavoro composto da un campione di potenziali gestori e fruitori del servizio) (settembre 2004)
- 3) Creazione di un'area "extranet" dedicata agli operatori come tappa intermedia rispetto alla realizzazione e alla distribuzione, alle stesse strutture informative, dell'applicativo Polis (<http://andromeda.csi.it:9053/uffici/>) (dicembre 2004)
- 4) Definizione ed evoluzione del prototipo con il CSI-Piemonte, verifiche accessibilità Rugar, definizione di azioni di comunicazione a supporto della rete, individuazione strumenti giuridici per definire il ruolo delle amministrazioni coinvolte (dicembre 2005)
- 5) Realizzazione delle prime funzionalità dell'applicativo (gestione dei contatti e gestione delle schede di lavoro, attuazione della sperimentazione dell'applicativo con un gruppo di amministrazioni "pilota", definizione dei protocolli d'intesa con gli enti coinvolti (entro dicembre 2006);
- 6) Estensione del sistema alle strutture d'informazione, formazione degli operatori, iniziative di comunicazione del sistema Polis a favore di tutta la rete delle strutture partecipanti (dicembre 2006- giugno 2007).

IL SISTEMA DELLE STRUTTURE INFORMATIVE PIEMONTESI

Alle amministrazioni interessate a lavorare in rete, è stata proposta la conclusione di un **protocollo di intesa** per attivare sinergie tra gli enti nel campo della comunicazione di servizio, e che prevede una serie di azioni a supporto "del sistema" delle strutture informative". Gli interventi sono stati strutturati nei seguenti documenti:

PIANO DELLA QUALITA' con il quale vengano individuati indicatori per rilevare e valutare i risultati, tempi e costi durante l'esecuzione del progetto.

PIANO DI COMUNICAZIONE per sostenere il sistema nella sua componente più “relazionale” , attivando misure per facilitare il lavoro cooperativo e “trasversale”, in grado superare le “competenze” specifiche degli operatori e degli enti.

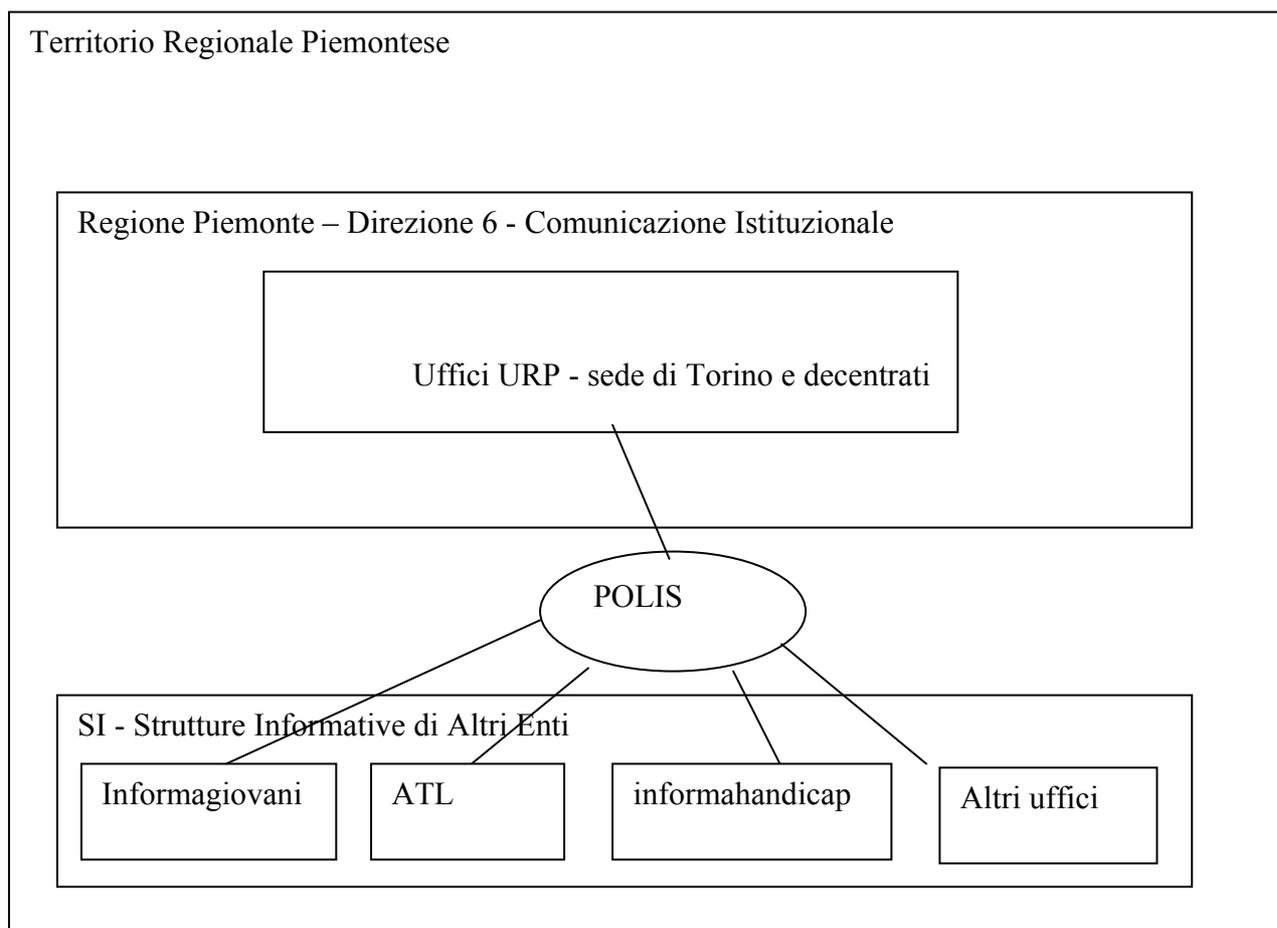
PIANO DELLA FORMAZIONE, per favorire l’accesso agli strumenti informatici, puntando contestualmente alla valorizzazione delle competenze professionali e “sociali” di chi opera nel campo della comunicazione.

L’APPLICATIVO POLIS PIEMONTE

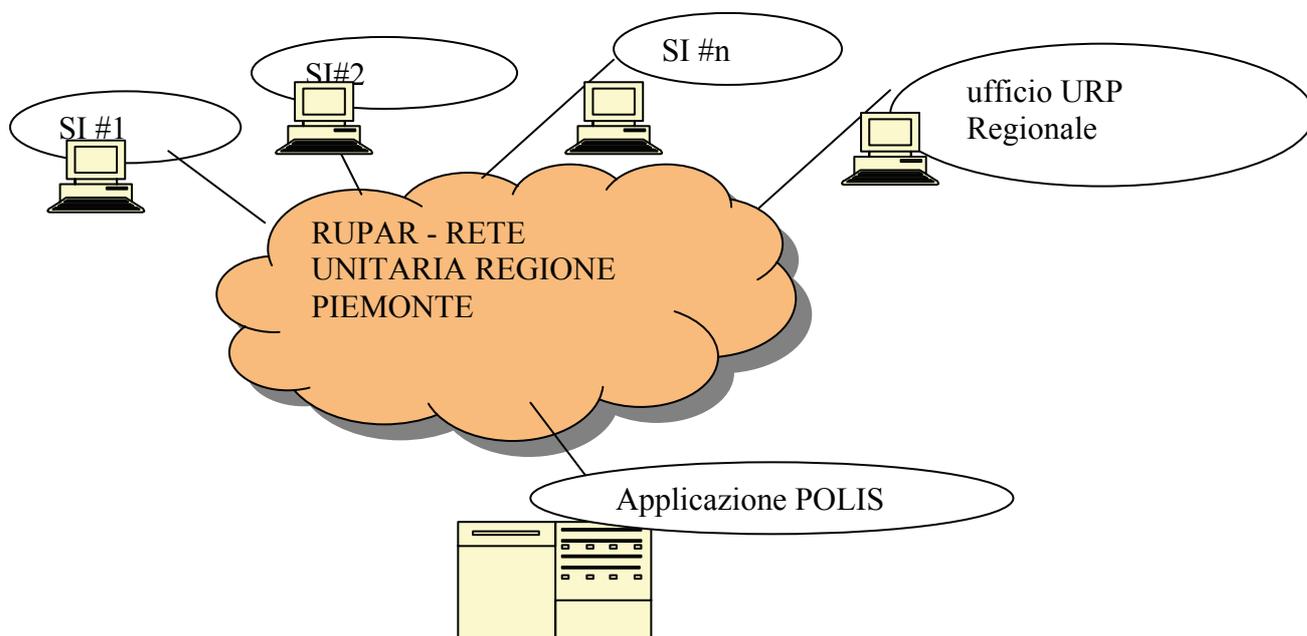
Si tratta di un’applicazione Web che dovrà essere utilizzata nell’ambito della rete unitaria piemontese RUPAR, dagli utenti operanti nei seguenti uffici:

- Ufficio URP Direzione 6 – Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale, sede di Torino.
- Uffici delle Strutture Informative di Altri Enti (SI).

Segue uno schema che rappresenta la collocazione geografico-amministrativa della situazione di POLIS Piemonte.



In figura è descritto uno schema generale dell'applicazione POLIS, un'applicazione Web da distribuire sulla rete unitaria piemontese.



Le funzionalità saranno rese disponibili ad un insieme di utenti che operano negli uffici dislocati sul territorio regionale (enti, aziende, ecc...), collegati in RUPAR.

Gli attori che interagiscono con il sistema POLIS Piemonte sono:

- 1) Gli utenti del sistema POLIS
- 2) Il sistema GECON.
E' un applicativo Web in uso presso gli uffici URP Regionali.
Interagisce con POLIS attraverso una funzionalità di export delle schede di lavoro.
- 3) Il sistema di autenticazione IRIDE
E' il sistema d'autenticazione utilizzato da RUPAR Piemonte

Gli utenti delle strutture informative saranno abilitati ad accedere al sistema POLIS per attivare le seguenti funzionalità:

GESTIONE DEI CONTATTI:

consente la gestione dell'anagrafica dell'utenza e il monitoraggio delle attività di front-office e di back office, attraverso l'inserimento, l'archiviazione e la ricerca di richieste di informazioni, suggerimenti, reclami, richieste di accesso ai documenti da parte di varie di tipologie di utenti.

GESTIONE SCHEDE DI LAVORO

Permette la creazione, la ricerca e l'aggiornamento e la stampa di schede informative suddivise per argomento, complete di modulistica e materiali utili su attività, servizi, bandi e agevolazioni messi a disposizione dalla proprio amministrazioni. Le schede di interesse generale e la relativa modulistica possono essere condivise e messe a disposizione di tutte le strutture informative piemontesi che partecipano al progetto.

GESTIONE UFFICI

E' la funzione di supporto alla creazione delle schede informative e consente la gestione e l'aggiornamento dei dati (nominativi, indirizzi, recapiti telefonici) delle strutture e degli uffici interni al proprio ente.

GESTIONE STATISTICHE

Permette di effettuare in tempo reale elaborazioni statistiche sui contatti e dei questionari registrati negli archivi

GESTIONE QUESTIONARI

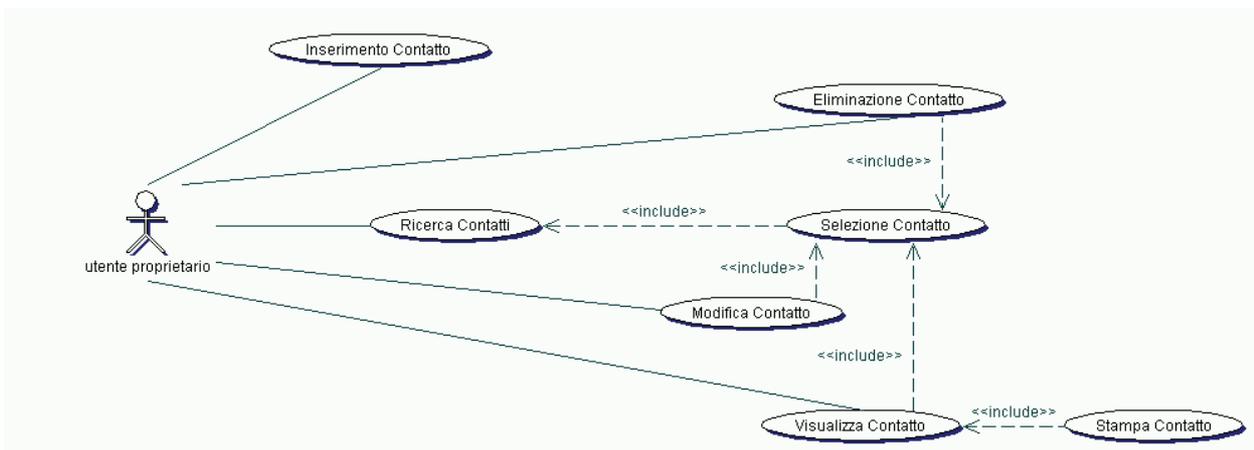
Consente la composizione, la gestione e l'elaborazione statistica di monitoraggi interni sulla qualità e sulla valutazione dei servizi resi all'utenza.

GESTIONE MEMO

Permette di impostare una data (data memo) corrispondente ad un determinato giorno in cui verrà inviata a tutti gli operatori una e-mail che segnala una "scadenza" o la necessità di revisione dei dati contenuti nel documento.

La visibilità dei contatti è strettamente locale all'ufficio di appartenenza dell'utente.

L'utente di un determinato ufficio potrà vedere ed operare con i soli contatti di proprietà dell'ufficio di appartenenza.



La gestione delle schede di lavoro risponde alla seguente regola di visibilità: all'atto del suo inserimento, una scheda di lavoro diventa di proprietà dell'ufficio che l'ha generata. Tutti gli utenti appartenenti a quell'ufficio (detti "utenti proprietari") potranno quindi operare in modo completo su questa scheda di lavoro.

Durante la creazione della scheda di lavoro, l'utente proprietario può decidere se renderla "Privata" oppure "Consultabile".

- una scheda di lavoro "Privata" può essere acceduta esclusivamente da utenti dell'ufficio di appartenenza (gli altri uffici non possono neppure visualizzarla)
- una scheda di lavoro "Consultabile" può essere visualizzata da tutti gli utenti POLIS ma può essere modificata e cancellata solo da utenti proprietari, cioè da utenti appartenenti all'ufficio che l'ha inserita.