

*Riccardo M. Colangelo*

## **Ottimizzare i servizi *on line* rivolti al cittadino attraverso l'avvicinamento dell'URP al cittadino-utente e l'uso della CRS**

La presente proposta progettuale intende incidere nel concreto il rapporto comunicativo tra cittadino-utente e Regione Lombardia, nell'ambito dei servizi *on line*. In particolar modo, essa si articola in una duplice declinazione: avvicinamento dell'URP al cittadino-utente e aumento dell'uso della CRS.

### ▪ **Avvicinamento dell'URP al cittadino-utente**

Nelle pagine web del sito istituzionale [regione.lombardia.it](http://regione.lombardia.it) in cui sono illustrati i singoli bandi, sono solitamente presenti i *link* ai documenti correlati e ai moduli di domanda in formato pdf, che vanno stampati, compilati ed inoltrati. L'utente (leggendo il bando o compilando la domanda) potrebbe trovarsi in difficoltà o aver bisogno di chiarimenti, per via di dubbi spesso dovuti alla complessità del linguaggio tecnico-giuridico, potenzialmente – almeno in parte – non facilmente comprensibile al cittadino medio.

Per avvicinare l'URP all'utente, si propone l'inserimento di un collegamento riportante la dicitura **“Hai un dubbio? Ti contattiamo noi!”** o altre simili. Cliccando su di esso, si apre una finestra in cui è riportata l'informativa per il trattamento dei dati, conformemente a quanto disposto dal D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, ed è possibile indicare il proprio numero di telefono per essere richiamati gratuitamente dall'URP entro pochi secondi. È un meccanismo che si ispira a quello utilizzato nell'ambito della MNP da varie compagnie telefoniche. È un modo per vincere la ritrosia a telefonare (a numeri verdi o meno) o la poca dimestichezza nell'esprimere per iscritto dei propri dubbi.

Per attuare tale idea, si potrebbe potenziare il servizio di *call center*. Tuttavia, data la necessaria padronanza di competenze in ambito giuridico e comunicativo, è auspicabile la selezione di studenti/neolaureati in Giurisprudenza, Scienze dei Servizi Giuridici e Scienze della Comunicazione, per un tirocinio. Essi, una volta acquisita da un *tutor* la formazione disciplinare e metodologica, saranno in grado di rispondere alle domande aventi ad oggetto i singoli bandi attivi e le procedure di firma elettronica tramite CRS.

### ▪ **Uso della CRS**

Nelle medesime pagine web, oltre a quanto sopra esposto, sarà presente un altro collegamento: **“Firma elettronicamente la domanda e inviala subito!”** o diciture analoghe. L'utente verrà rimandato ad una pagina in cui, tramite un'apposita interfaccia da sviluppare, sarà possibile firmare elettronicamente con la CRS e inviare la busta crittografica a una casella di posta elettronica o ad una casella PEC, dedicate esclusivamente alla ricezione dei *file* firmati.

Questo servizio, a differenza della precedente parte del progetto, si riferisce ad un pubblico più ristretto. Tuttavia costituisce un importante metodo per avvicinare il cittadino alla Regione ed abbattere i costi della comunicazione (con la cifra occorrente per spedire una lettera raccomandata contenente cinque fogli, stampati e sottoscritti, è possibile acquistare un lettore di *smart card*).

Tale novità permetterebbe una maggiore attuazione dell'art. 3, comma 1, del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale – D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82), che così dispone: “I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni [...]”

*Riccardo M. Colangelo*

## **Ottimizzare i servizi *on line* rivolti al cittadino attraverso l'avvicinamento dell'URP al cittadino-utente e l'uso della CRS**

### **Indicazione dei tempi e dei costi**

#### **$\alpha$ - TEMPI**

La tempistica di attuazione di questa proposta progettuale è relativamente breve.

- Avvicinamento dell'URP al cittadino-utente

L'inserimento, nelle pagine web in cui sono illustrati i singoli bandi, dell'area cliccabile ("Hai un dubbio? Ti contattiamo noi!") ed il relativo collegamento al *call center*, preferibilmente tramite VOIP, può essere svolto dal servizio informatico di Regione Lombardia, nell'ambito delle mansioni ordinariamente affidate, anche in **tempi molto brevi, inferiori al mese**.

Per l'attuazione delle operazioni di potenziamento del servizio di *call center* o, meglio, del reclutamento di tirocinanti, occorrerà indicativamente attendere **da un minimo di due mesi ad un massimo di sei** (nel caso di stipula di convenzioni *ad hoc* per tirocini didattici con le singole Università lombarde).

- Uso della CRS

Occorre sviluppare un'interfaccia operativa per le pagine web contenenti i bandi, oltre a predisporre due *mailbox*, una di posta elettronica e una di posta elettronica certificata, dedicate esclusivamente alla ricezione dei *file* firmati elettronicamente con la CRS.

Per una efficiente progettazione dell'interfaccia per la firma e l'invio dei documenti, a cura del Servizio informatico regionale, saranno indicativamente necessari **due mesi**, da dedicarsi in parte anche a prove di compatibilità dei nuovi servizi con i vari browser.

Per la predisposizione di una casella di posta elettronica e una di PEC, dedicate esclusivamente alla ricezione dei file firmati elettronicamente con la CRS, si preventiva una tempistica sicuramente **inferiore alla settimana**.

#### **$\beta$ - COSTI**

I costi di massima, preventivabili per Regione Lombardia, sono quelli indicati nel seguente prospetto:

Articolazioni del progetto	Principali voci di spesa	Responsabili dell'attuazione	Costi
<u>Avvicinamento dell'URP al cittadino-utente</u>	Opportune modifiche alle pagine web contenenti i bandi	Servizio informatico regionale	Nessun nuovo o maggiore onere per la finanza regionale
	Collegamento tramite VOIP (Voice Over Internet Protocol) al call center - URP	Servizio informatico regionale	Nessun nuovo o maggiore onere per la finanza regionale
	Potenziamento del call center - URP	<b>SE</b> <i>perseguito tramite 20 nuove collaborazioni a tempo determinato (semestrale)</i>	8000,00
<u>Uso della CRS</u>		<b>SE</b> <i>svolto da tirocinanti</i>	Nessun nuovo o maggiore onere per la finanza regionale, fatto salvo eventuale rimborso spese finale
	Sviluppo interfaccia operativa per le pagine web contenenti i bandi	Servizio informatico regionale	Nessun nuovo o maggiore onere per la finanza regionale
	Predisposizione di caselle di posta elettronica e posta elettronica certificata dedicate esclusivamente alla ricezione dei file firmati elettronicamente con la CRS	Servizio informatico regionale	< 200,00
<u>Comunicazione del progetto</u>	Pianificazione di una campagna informativa completa e strutturata	COMUNICAZIONE PUBBLICA – Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale	1000,00
	Predisposizione apposite pagine per pubblicizzare l'iniziativa su Facebook e Twitter	COMUNICAZIONE PUBBLICA – Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale e Servizio informatico regionale	Nessun nuovo o maggiore onere per la finanza regionale
	Predisposizione (e stampa) di brochure e volantini per le sedi di SpazioRegione.	COMUNICAZIONE PUBBLICA – Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale	2000,00
	Invio della brochure e del volantino ai singoli comuni del territorio lombardo, perché provvedano alla stampa per affissione e ritiro da parte dei cittadini interessati	Servizio informatico regionale	Nessun nuovo o maggiore onere per la finanza regionale
		<b>TOTALE €</b>	<b>3200,00 (se solo tirocinanti) oppure 11200,00</b>





Regione Lombardia

Concorso di idee

## COMUNICA SEMPLICE

Semplificare la comunicazione nel sistema pubblico lombardo

---

Ottimizzare i servizi *on line* rivolti al cittadino  
attraverso l'avvicinamento dell'URP al  
cittadino-utente e l'uso della CRS

***Riccardo M. Colangelo***

*studente e tutor di informatica giuridica - Università di Pavia*

# [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)

**CONSULTA ON LINE I TUOI REFERTI MEDICI.**

Chiama il numero verde **800.030.606**  
[www.crs.regione.lombardia.it](http://www.crs.regione.lombardia.it)

Logo: Regione Lombardia, Ospedale, Pronto Soccorso

## Lombardia Notizie

» Radio | » Archivio

### Città della salute, Milano e Sesto in pole position

La piazza d'armi della Caserma Perrucchetti di Milano e l'area ex Falck di Sesto San Giovanni. Sono le due ipotesi più probabili di localizzazione della Città della Salute. La scelta sarà effettuata in tempi brevi, presumibilmente già il prossimo 7 marzo, completati gli approfondimenti tecnici su accessibilità, costi e tempistica - VIDEO

24/02 Formigoni-Severino, rilancio collaborazione per Piano carceri

24/02 Stipendi dei manager regionali on line? Già fatto

23/02 Gibelli: tempi certi per gli investitori

23/02 Varese, firmato l'accordo per i lavori al Sacro Monte

## Eventi

» Tutto il calendario | **A portata di mano**

**27** feb  
*European Meeting on Media and Information Literacy Education*

**29** feb  
*Teoria e pratica di potatura dei frutteti*

**02** mar  
*I territori periurbani. Metodi e modelli interpretativi*

**03** mar  
*"Facciamo Squadra", insieme per educare attraverso la sport*

Indirizzi, orari e punti informativi

Meteo

Qualità dell'aria

Orari e collegamenti

Calcola e paga il bollo auto

Carta Regionale dei Servizi

**» La Regione sul web**  
Accedi a tutti i siti [www.w](http://www.w)

Bandi

Avisi

Leggi regionali - testo vigente

BURL

» Tutti i servizi

Palazzo Lombardia e Giacobello Trelli  
**UNA REGIONE DA SCOPRIRE**  
Percorsi didattici

**» Servizi online**  
Per cittadini, enti, imprese



# L'idea

---

La presente proposta progettuale intende incidere nel concreto il rapporto comunicativo tra cittadino-utente e Regione Lombardia, nell'ambito dei servizi *on line*. Essa si articola in una duplice declinazione:

**Avvicinamento dell'URP al cittadino-utente**  
e

**Uso della CRS**



# Avvicinamento dell'URP al cittadino-utente

---

- **PERCHE'**: per aiutare l'utente che, leggendo i bandi, abbia dubbi, sovente dovuti alla complessità del linguaggio tecnico-giuridico, potenzialmente – almeno in parte – non facilmente comprensibile al cittadino medio.
- **COME**: tramite l'inserimento, nelle pagine web in cui sono illustrati i bandi, di un collegamento riportante la dicitura **"Hai un dubbio? Ti contattiamo noi!"** o altre simili. L'utente, indicando il proprio numero di telefono, sarà richiamato gratuitamente dall'URP entro pochi secondi.





# Avvicinamento dell'URP al cittadino-utente

---

- Il servizio, realizzabile con il potenziamento del servizio di *call center* di Regione Lombardia, richiede una buona padronanza di competenze in ambito giuridico e comunicativo.
- È pertanto auspicabile la selezione di studenti/neolaureati in Giurisprudenza, Scienze dei Servizi Giuridici e Scienze della Comunicazione, per un tirocinio (è possibile valutare anche la fattibilità di un progetto di Servizio Civile). Essi, una volta acquisita da un *tutor* la formazione disciplinare e metodologica, saranno in grado di rispondere alle domande aventi ad oggetto i singoli bandi attivi e le procedure di firma elettronica tramite CRS.



# Maggiore uso della CRS

---

- **PERCHE'**: per abbattere i costi della comunicazione e permettere una maggiore attuazione dell'art. 3, comma 1, del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale – D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82): **“I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni”**
- **COME**: tramite l'inserimento, sempre nelle pagine web in cui sono illustrati i bandi, di un collegamento riportante la dicitura: **“Firma elettronicamente la domanda e inviala subito!”**



# Maggiore uso della CRS

---

- L'utente verrà rimandato ad una pagina in cui, tramite un'apposita interfaccia da sviluppare, sarà possibile firmare elettronicamente con la CRS e inviare la busta crittografica a una casella di posta elettronica o ad una casella PEC, dedicate esclusivamente alla ricezione dei *file* firmati.
- A carico dell'utente rimane l'acquisto di un lettore di *smart card* (non particolarmente oneroso, se si considera che, con la cifra occorrente per spedire una lettera raccomandata contenente cinque fogli, stampati e sottoscritti, è possibile acquistarne uno compatibile con la CRS).

Grazie!

