



Digital PA Day - i servizi al cittadino delle PA

7 dicembre 2016

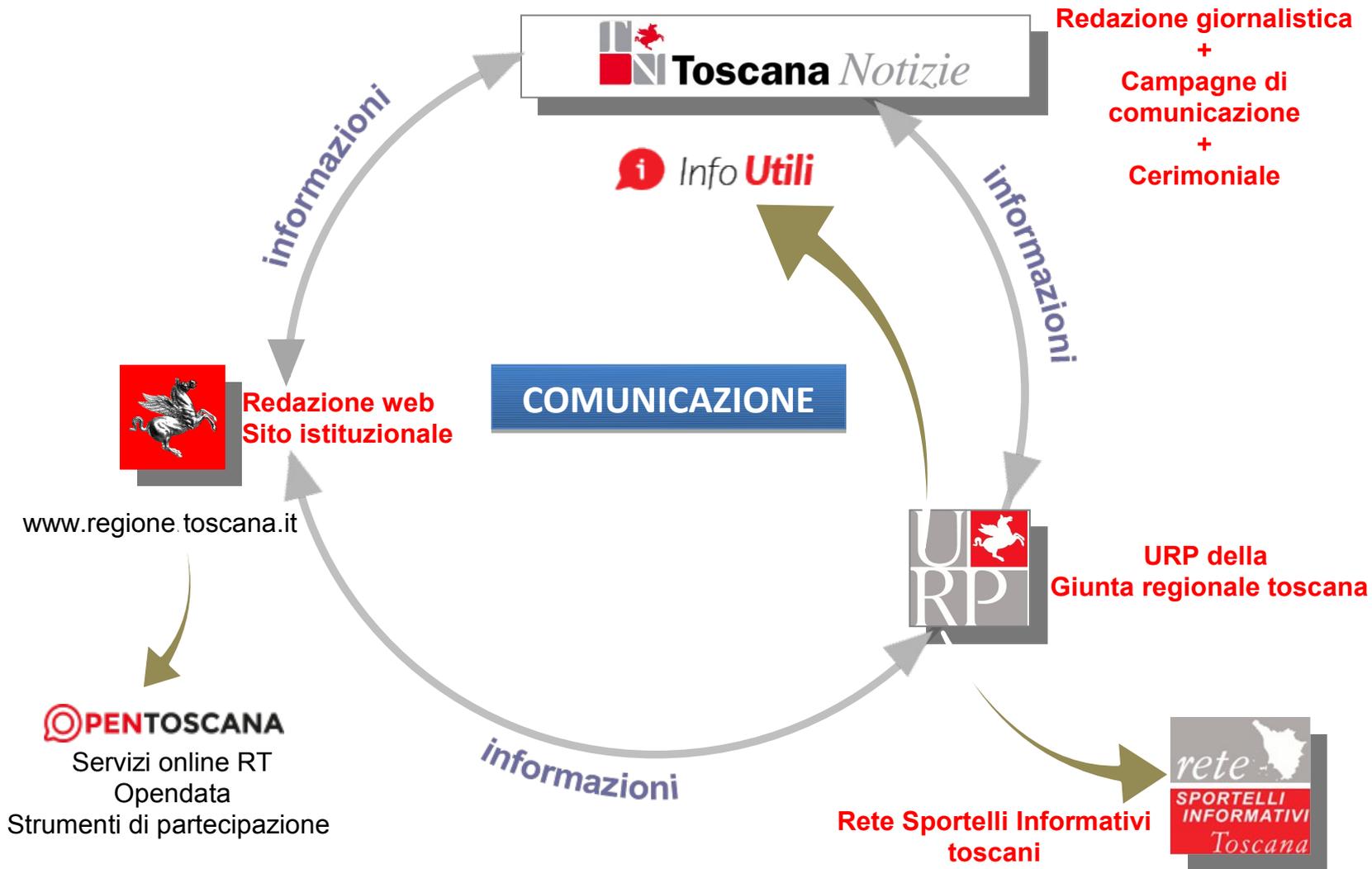
I canali di interazione con i cittadini e la gestione delle segnalazioni

Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale

Marica Ugoni Marchetto



Comunicazione interna Agenzia Informativa





Interazione col cittadino

Redazione Toscana notizie

Informazione politica

Telegram – con il canale Telegram [Telegram @toscananotizie](#) vengono inviate agli iscritti, al massimo **tre notizie al giorno**, con gli articoli più importanti della giornata, a partire dalle allerte meteo. Gli utenti possono accedere ai messaggi da diversi dispositivi contemporaneamente, inclusi tablet e computer.
260 iscritti/e

Whatsapp – Invio agli iscritti di **un** messaggio al giorno contenente l'articolo principale e **un** link a tutte le notizie del giorno.
2.720 iscritti/e

Storify - Social non sono solo come immediatezza ma contenuti per ricostruire una vicenda, sia con immagini che con testi.

Twitter – Circa **18.000 follower**

Sito/TestataToscana Notizie





Interazione col cittadino

Redazione Web

Comunicazione Istituzionale

Sito web Ufficiale RT



Regione Toscana

facebook

twitter

YouTube

Facebook – almeno **2 post** al giorno
6457 follower

Twitter – almeno **2 post** al giorno
146 Follower

Multipiattaforma OpenToscana
Servizi e Partecipazione

 **PENTOSCANA**

Siti satellite:

Toscana Accessibile

 Toscana Accessibile
Portale per la disabilità

Agenda Digitale

Agenda Digitale
Toscana

...



Interazione col cittadino

Redazione URP

Comunicazione orientata al **cittadino** e agli **operatori** degli Sportelli informativi



Pagine web dell'ufficio

Notizie
Schede informative
Segnalazioni



Anno 2016:
697 contatti diretti
553 messaggi offline



Portale Rete degli Sportelli informativi



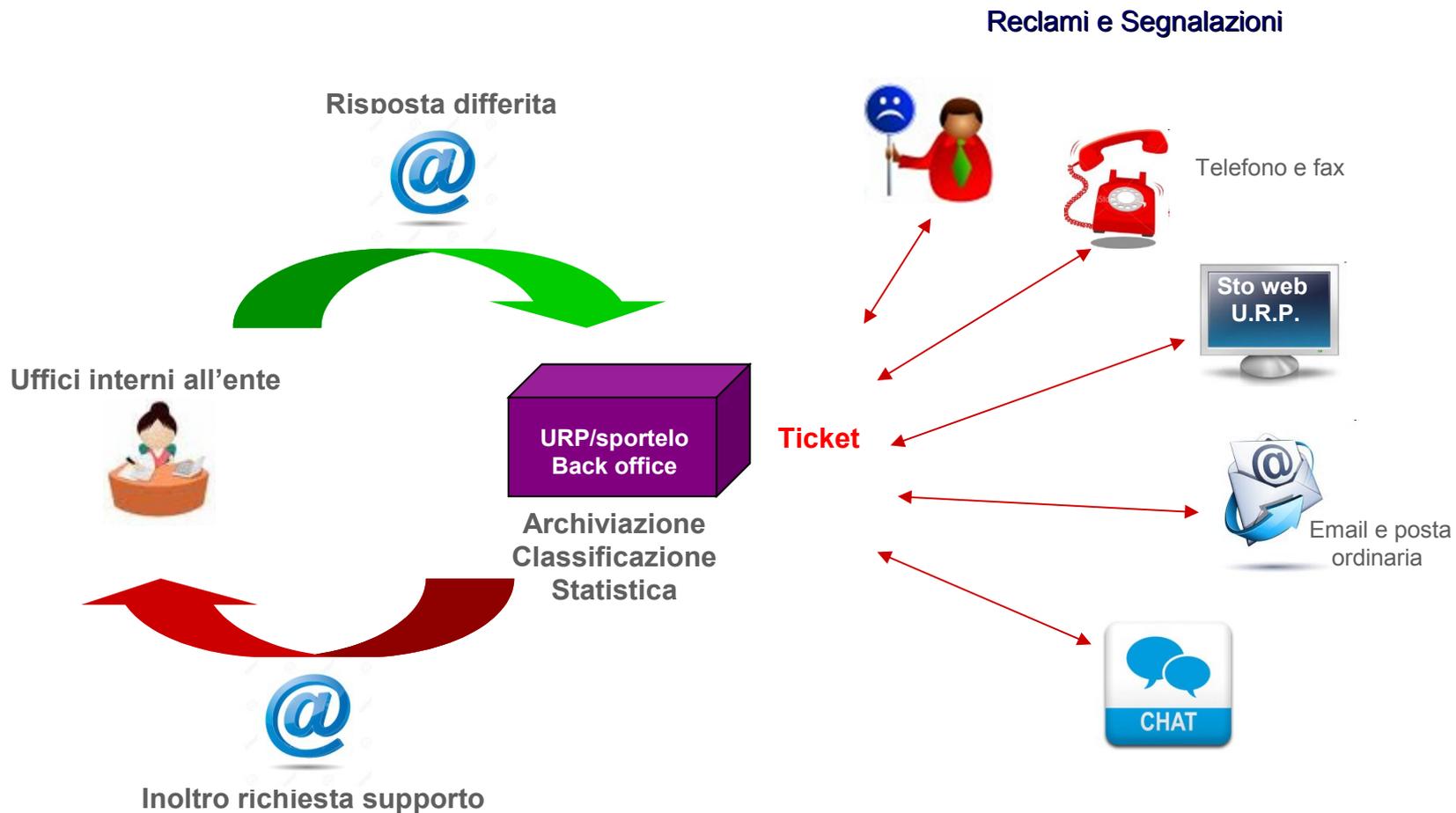
Twitter – 1 messaggio giornaliero
Circa **640 follower**

Facebook – 2 messaggi a settimana
Circa **350 follower**

NEWSletter - mensile



Gestione di reclami e segnalazioni URP/Sportello informativo





Segnalazioni/Reclami



UFFICIO per le RELAZIONI con il PUBBLICO




HOME
Segnalazioni
Uffici
Organi Politici
Giunta Regionale
URP Consiglio regionale
Rete degli Urp
Contatti
Privacy

COME FARE PER...

- + Essere cittadino
- + Avere una famiglia
- + Salute e sanità
- + Abitare
- + Studiare
- + Lavorare
- + Pagare le tasse
- + Usare un mezzo di trasporto
- + Vivere il tempo e la cultura
- + Fare sport
- + Ambiente e natura

Uffici per il cittadino

BANCHE DATI

- + Agenzie, Enti e Fondazioni della Regione Toscana
- + Archivio fotografico
- + Atti della Giunta
- + Beni confiscati alla criminalità organizzata
- + Burt
- + Cartografia
- + Concorsi dell'ente Regione Toscana
- + Dpef 2014

INSERIMENTO SEGNALAZIONE

Cognome o ragione sociale (*)

Nome (*)

E-mail (*)

Telefono

Fax

Indirizzo

Modalità preferita per la risposta

Segnalazione (*)

File allegati

Associa allegati

Salva
Annulla

Leggere con attenzione l'informativa sui dati personali:
 Ai sensi della normativa vigente in materia di tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati forniti potranno essere trattati, direttamente o anche attraverso terzi, esclusivamente per le finalità relative al corretto inoltro delle

SERVIZI

- +  **Numero verde**
800 86 00 70
- +  **chat** Contatta gli operatori tramite chat
- +  **Rete degli Sportelli informativi della Toscana**
- +  **Attivazione Tessera sanitaria**
- + Accesso agli atti amministrativi
- + Albo dei beneficiari
- + Appalti pubblici
- + Aziende sanitarie: contatti
- + Banda larga
- + Bollo auto
- + Carta dei Servizi URP
- + Cancelleria telematica
- + Carta sanitaria elettronica
- + Centri per l'impiego
- + Cercare il prestito piu' giusto
- + Codice fiscale e modalità di pagamento (IBAN) Regione Toscana
- + Concorsi pubblici
- + ConTraTo, contro la tratta in



Gestione di reclami e segnalazioni - Comune Lucca

HOME COMUNE UFFICI E SERVIZI ARGOMENTI SERVIZI ON-LINE **PARTECIPAZIONE** CONTATTI

Home > Partecipazione > Segnalazioni

Partecipazione

Segnalazioni

Report annuali

Segnalazioni

servizi guastiraclami disagi disservizi guastiraclami dis

ATTENZIONE:
Questo sistema, non essendo presidiato 24 ore su 24, non può accogliere segnalazioni di pericolo imminente per le quali è necessario contattare immediatamente il Comando di Polizia Municipale che può allertare in ogni momento il servizio di reperibilità o, in alternativa, i Vigili del Fuoco.

Scegli l'argomento, inserisci i tuoi dati e segnala agli uffici comunali preposti disagi e disservizi. All'invio della segnalazione riceverai un numero identificativo (ticket) con il quale potrai controllare on-line lo stato della tua segnalazione.
N.B. Per poterlo attivare è importante avere dati precisi sulla localizzazione di quanto viene segnalato (frazione, indirizzo, numero civico, ecc.)
Non saranno accettate segnalazioni anonime o prive di dati identificativi certi (nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, mail)
Attenzione: per ragioni di privacy si invita a inserire nome, cognome e numero di telefono esclusivamente nei campi appositi e non ripeterli nel testo della segnalazione.

 Acqua Fontane	 Arredo e Decoro urbano
 Opere Pubbliche Manutenzione Ordinaria	 Illuminazione
 Vigilanza Ambientale Fognature Rifiuti Animali	 Viabilità Segnali Stradali Traffico Trasporti pubblici
 Parchi e Spazi Pubblici Verde Pubblico	 Strade Marciapiedi Fossi e Canali

Front Office personalizzato.

Segnalazioni gestite nel
2016: **1600**



Rete degli URP > Rete degli Sportelli informativi

Obiettivi principali:

1

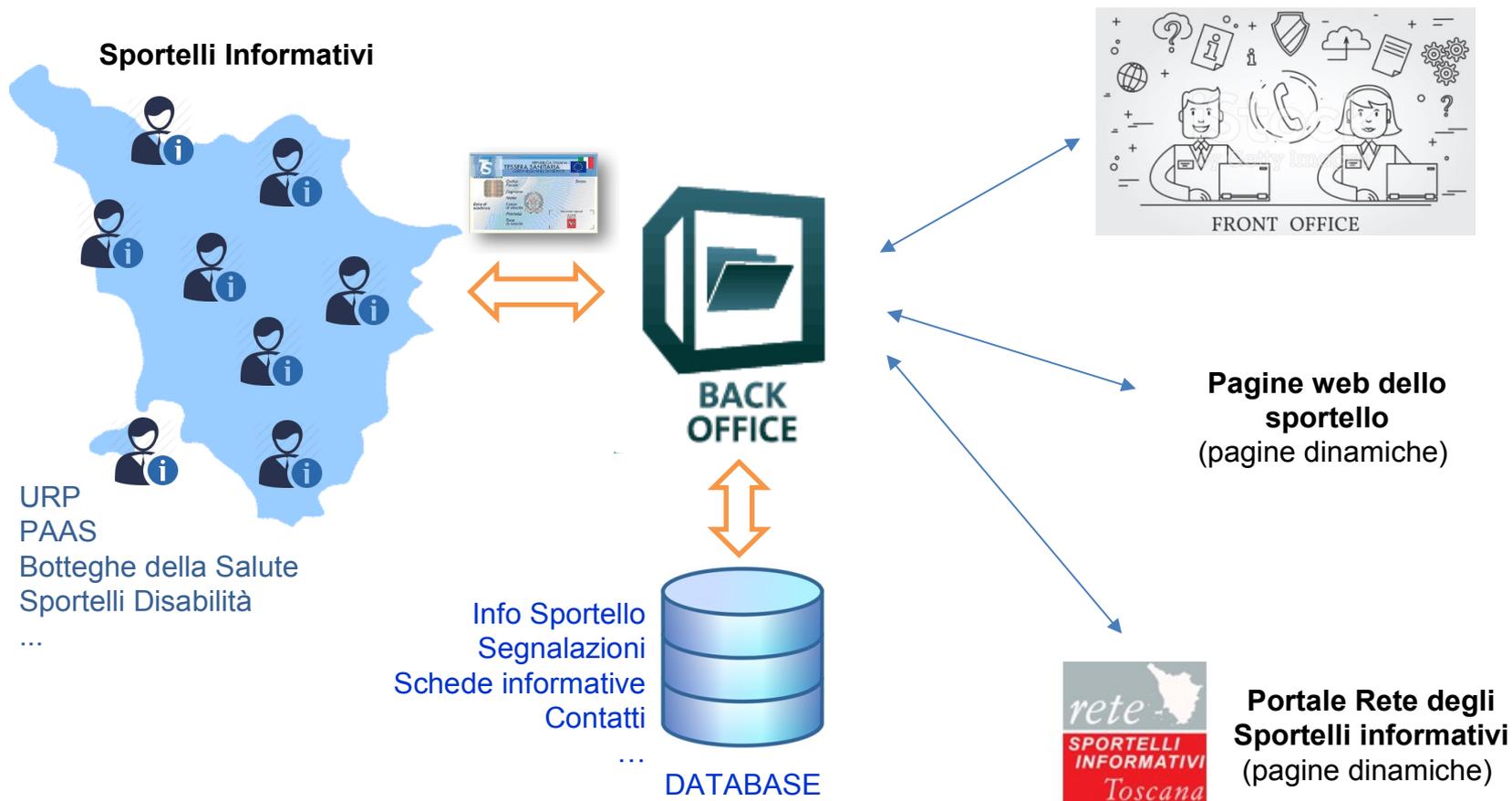
Mettere a disposizione di cittadini e operatori un sistema informativo per l'accesso ai servizi e alle informazioni della PA

2

Creare una rete di operatori con l'obiettivo di collaborazione reciproca fra operatori di sportelli di tipo diverso



Progetto Rete degli Sportelli Informativi - strumenti





Portale delle Rete degli Sportelli informativi

rete -  **SPORTELLI INFORMATIVI Toscana**

HOME LA RETE SPORTELLI SERVIZI AREA OPERATORI

CERCA

 **La Rete degli Sportelli informativi della Toscana**

IN PRIMO PIANO



Salute, European Hiv testing week a Scandicci (Comune di Scandicci)
 22/11/2016
 Il 24 novembre 2016 è possibile sottoporsi al test dell'Hiv (Aids) presso la Farmacia comunale n.7, a Scandicci. Il test è assolutamente anonimo, gratuito e affidabile . È organizzato...



Tu da che parte stai? Campagna di sensibilizzazione contro la violenza alle donne (Associazione Artemisia)
 17/11/2016
 La campagna lanciata dall'associazione Artemisia vuole essere di sensibilizzazione e una raccolta fondi contro la violenza alle donne e ai bambini. In occasione della giornata mondiale...



Demanio idrico, prorogata la scadenza per la regolarizzazione agevolata
 22/11/2016
 Tutti i contribuenti toscani che non hanno pagato l'imposta regionale sulle concessioni per...

BANDI E AVVISI

Garanzia Giovani, corsi gratuiti di formazione Neet
 22/11/2016
 Aperte le iscrizioni per le ragazze e i ragazzi tra 18 e 29 anni che hanno lasciato la scuola e sono attualmente inoccupati. Si richiede l'iscrizione a Garanzia Giovani.

Servizio civile regionale, selezione di 2129 giovani
 21/11/2016
 La Regione Toscana ha pubblicato un bando del servizio civile regionale per la selezione di 2129 ragazze e ragazzi di età fra i 18 e i 29 anni . La domanda deve essere inviata esclusivamente online...

Disabilità, Bandi per l'adattamento domestico per l'autonomia personale
 10/11/2016
 Sono usciti i bandi ADA (adattamento domestico per l'autonomia personale), rivolti alle persone con disabilità in età compresa tra 6 e 65 anni con certificazione di gravità...



Portale delle Rete degli Sportelli informativi – Area operatori









SPORTELLI
INFORMATIVI
Toscana
HOME
LA RETE
SPORTELLI
SERVIZI
AREA CITTADINI
AREA OPERATORI

STATISTICHECERCA

Questa area del Portale della Rete è dedicata agli operatori degli sportelli informativi per lo scambio di informazioni utili allo svolgimento del lavoro. Gli operatori possono accedere a più informazioni potendo consultare contenuti non pubblici e a loro riservati.

BANDI PER OPERATORI

15/11/2016

Bando di mobilità, Esecutore tecnico B1 (Comune di Montecarlo)

Bando per la mobilità volontaria n. 1 posto di "Esecutore Tecnico" - Categoria giuridica B1 - Area "Gestione del Territorio", ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 165/2001. Bando ...

23/11/2016

Mobilità Istruttore amministrativo contabile part time. Scade 21/12 (Comune di Buggiano)

Awiso di mobilità esterna ai sensi dell'art. 30 D.Lgs. 165/2001 per la copertura di n. 1 posto di Istruttore Amministrativo Contabile Categoria C a tempo parziale 30 ore settimanali. La scadenza...

22/11/2016

Avvisi di mobilità - vari profili - Scadenza 21/12/2016 (Comune di Scandicci)

RISORSE A DISPOSIZIONE

- La **documentazione tecnica** relativa al Portale e al software che lo alimenta è disponibile sul [portale Oscat](#). Per accedere a tutti i documenti disponibili è necessario registrarsi.

STRUMENTI UTILI

- Per problemi nell'accesso alle informazioni o nell'utilizzo degli strumenti software messi a disposizione è attivo un [sistema di supporto](#).
- Per l'utilizzo delle procedure di back office del sistema della Rete degli Sportelli informativi è possibile scaricare il [Manuale](#) (pdf, 16 Mb).

NEWS PER OPERATORI

11/11/2016

Convegno, La sostenibilità delle tariffe del servizio idrico integrato: analisi e nuove proposte

È in programma a Firenze mercoledì 16 novembre 2016, presso l'auditorium di Sant'Apollonia, via San Gallo n. 59 il convegno "La sostenibilità delle tariffe del servizio idrico integrato: analisi e...

11/11/2016

Agriturismo, proposta di modifica del Regolamento (Regione Toscana)

CONTATTI

- Email: reteurp@regione.toscana.it
- Telefono: 055-4383374; 055-4385107; 055-4384039



CONTATTI

Regione Toscana
 Coordinamento Rete degli Sportelli informativi della Toscana
 c/o Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale toscana
 Via di Novoli, 26 - 50127 Firenze
reteurp@regione.toscana.it

[Accessibilità](#)

[Privacy e note legali](#)

[Informazioni sul sito](#)



Portale delle Rete degli Sportelli informativi – navigazione e ricerca

The screenshot displays the website interface for the 'Rete degli Sportelli Informativi Toscana'. At the top, there is a navigation bar with the following items: HOME, LA RETE, **SPORTELLI** (highlighted), SERVIZI, and AREA OPERATORI. A search bar with a 'CERCA' button is located to the right of the navigation bar. Below the navigation bar is a main banner with the text 'La Rete degli Sportelli Informativi della Toscana' and a search icon. A dropdown menu is open under the 'SPORTELLI' tab, listing: ENTI/SPORTELLI, SCHEDE INFORMATIVE, UFFICI ENTI, AMMINISTRATORI, PROCEDIMENTI, and ATTI. A blue arrow points from this menu to a search panel on the right. The search panel, titled 'RICERCA ENTI/SPORTELLI INFORMATIVI E OPERATORI', contains a section 'IMPOSTA I FILTRI DI RICERCA' with the following options:
 Ricerca Ente/Sportello Informativo
 Ricerca Operatori
 A dropdown menu for 'Tutto il territorio' and a text input field for 'Ente/Sportello'.
 Another dropdown menu for 'Tutti i tipi di ente/sportello' and a text input field.
 At the bottom of the search panel are two buttons: 'CERCA' and 'PULISCI'.
 The main content area on the left features a red ribbon icon and a section titled 'IN PRIMO PIANO' with several news items, including 'Salute, European Hiv testing week a Scandicci' and 'Tu da che parte stai? Campagna di sensibilizzazione alle donne (Associazione Artemisia)'. A small graphic for 'Giornata internazionale contro la Violenza sulle donne' is also visible.



Portale delle Rete degli Sportelli informativi – navigazione e ricerca

The screenshot shows the website interface for the 'rete sportelli informativi Toscana'. At the top, there is a navigation menu with 'HOME', 'LA RETE', 'SPORTELLI', 'SERVIZI', and 'AREA OPERATORI'. The 'SERVIZI' menu item is highlighted with a red box, and a blue arrow points from it to a search overlay. The search overlay, titled 'RICERCA SERVIZI', contains a search bar with the text 'IMPOSTA I FILTRI DI RICERCA' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are several filter options: 'Ricerca Libera' with an input field, 'Tutti gli argomenti' with a dropdown menu, 'Tutto il territorio' with a dropdown menu, and 'Ente/Sportello' with an input field. At the bottom of the overlay are two red buttons labeled 'CERCA' and 'PULISCI'. The main content area features a large banner with the text 'La Rete degli Sportelli informativi della Toscana' and a red ribbon icon. To the left, there is a section titled 'IN PRIMO PIANO' with a red ribbon image and text about 'Giornata internazionale contro la Violenza sulle donne' on November 25. To the right, there is a section titled 'BANDI E AVVISI' with several news items, including 'Garanzia Giovani, corsi gratuiti di formazione Neet' and 'Servizio civile regionale, selezione di 2129 giovani'. The bottom of the page shows a news item dated 22/11/2016 titled 'Demanio idrico, prorogata la scadenza per la regolarizzazione agevolata'.



Classificazione servizi

RICERCA SERVIZI

IMPOSTA I FILTRI DI RICERCA 

Ricerca Libera

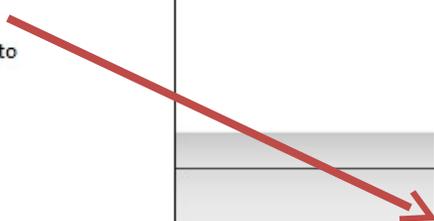
Tutti gli argomenti

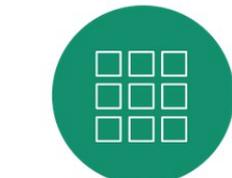
- Tutti gli argomenti
- Casa
- Cultura
- Diritti e cittadinanza
- Formazione e supporto
- Giustizia
- Lavoro
- Mobilità
- Salute e sport
- Scuola e istruzione
- Servizi informativi
- Sociale
- Territorio
- Tributi e fisco
- Turismo

Valida e condivisa per tutti i tipi di sportelli informativi Implementabile

Tutti i servizi

- Accesso agli atti e documenti amministrativi
- Assistenza gestione pratiche
- Attivazione Tessera Sanitaria
- Collaborazioni con associazioni utili al cittadino
- Consumatori
- Consumatori - Assistenza gestione pratiche
- Consumatori - Assistenza legale o professionale
- Consumatori - Compilazione modulistica gratuita
- Consumatori - Modulistica gratuita
- Consumatori - Prime informazioni gratuite
- Difensore civico
- Disabili - Accertamento invalidità e provvidenze economiche
- Disabili - Accertamento stato di handicap (L.104/1992) e diritti
- Gestione reclami e segnalazioni
- Informazioni
- Internet point
- Partecipazione





SERVIZI TOSCANA

Passa online per bollo, sanità, caccia, pesca, giustizia, fatturazione rare, semplificazione per aziende e cittadini, cultura. Tutta la Toscana in un click! Adesso anche con **sped**

[VAI AL SITO](#)



DATI TOSCANA

Scarica i nostri open data e usali come vuoi. Se non li trovi, chiediceli. Trasparenza, facilità di accesso, possibilità di interloquire con noi. Open data: una ricchezza a disposizione di tutti!

[VAI AL SITO](#)



PARTECIPA TOSCANA

Partecipa in rete. La legge sulla partecipazione è nata in Toscana. Adesso proviamo a giocare la nuova sfida della partecipazione in rete. La Toscana è di tutti e cresce grazie a tutti!

[VAI AL SITO](#)



APP TOSCANA

Le app utili in Toscana. Una terra bella e antica che si fa "usare" dai nuovi strumenti. Cerca l'app che ti serve e scopri un nuovo modo di vivere la



CLOUD TOSCANA

Entra nella "nuvola Toscana". Da anni abbiamo un "data center" avanzato (il Tix). Adesso ospitiamo in modo aperto e condiviso enti pubblici e privati



STARTUP TOSCANA

Giovani e innovazione in Toscana. Tante vivaci realtà da mettere in mostra. Per farle crescere e conoscere perché chi ne ha bisogno le trovi



OpenToscana - servizi

PENTOSCANA

SERVIZITOSCANA

LOGIN
altri siti

<p>PREZZARIO LAVORI</p> <p>Base di riferimento per i capitolati e per gli importi a base di appalto, nonché per le valutazioni relative all'anomalia delle offerte</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Imprese Istituzioni Professioni </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>	<p>STAMPA ESENZIONI</p> <p>Fascia di reddito e stampa del certificato per usufruire dell'esenzione o della riduzione dei ticket sanitari.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>	<p>AUTOCERTIFICAZIONE</p> <p>Auto-certificazione del reddito per usufruire dell'esenzione o della riduzione dei ticket sanitari.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>	<p>ARCHIVIO FOTOGRAFICO</p> <p>Consultazione della documentazione fotografica in formato digitale conservata nell'Archivio Fotografico Regione Toscana.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini Imprese Istituzioni </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Professioni </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>
<p>GIOVANI SI'</p> <p>Opportunità, finanziamenti e bandi di GiovaniSI, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>	<p>FASCICOLO SANITARIO</p> <p>Accesso a informazioni e documenti clinici digitali delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario della Toscana.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>	<p>FASCICOLO PAGAMENTI</p> <p>Accesso alle proprie posizioni debitorie e relativi pagamenti nei confronti della Pubblica Amministrazione. Accessibile con SPID.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>	<p>PORTOS</p> <p>Portale della Regione Toscana per la Sismica. Trasmissione dei progetti al Genio Civile in tutte le zone sismiche. Dal 1° gennaio 2015 sono consentiti solo invii telematici mediante questo sistema. Accessibile con SPID.</p> <p>TAG</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Cittadini Imprese Istituzioni </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px;"> Professioni </div> <div style="background-color: #f0e68c; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 8px;">Regione Toscana</div>



Riferimenti

Marica Ugoni Marchetto (055-4383374)

Silvia Dreoni (055-4385107)

Urp Regione Toscana

800-860070

reteurp@regione.toscana.it