Premio
Piemonte Innovazione 2017

Presentazione del Progetto

COMUNE DI CARIGNANO

IL NUOVO SITO ISTITUZIONALE

COME CENTRO DI COMUNICAZIONE

TRA L' AMMINISTRAZIONE E TUTTI I CITTADINI

APRILE 2017

Premessa

L'Amministrazione comunale, consapevole di come l'uso della tecnologia stia diventando sempre più diffuso e considerato che l'utilizzo dei social network e degli smartphone sia diventata una delle principali fonti di informazione per gran parte dei cittadini, ha voluto promuovere la realizzazione di un nuovo sito Web.
L'obiettivo di questo progetto è concentrare nel sito web tutta una serie di sevizi per i cittadini, che accedendo al sito potranno trovare le informazioni di loro interesse, siano esse di carattere amministrativo, che turistico.
Al fine altresì di poter comunicare con tutte le fasce di età e di estrazione sociale, è in progetto la realizzazione di Monitor informativi posizionati all'ingresso del Municipio, nonché l'installazione di un TOTEM informativo posizionato in centro paese. Entrambe le attrezzature riporteranno a rotazione le principali notizie fornite dal Comune, al fine di garantire anche a chi non dispone di smartphone o pc di poter essere informato costantemente di quanto accade nel nostro Comune.

Il progetto

La Città di Carignano ha la necessità di rivisitare il proprio sito istituzionale secondo specifiche grafiche, tecniche ma soprattutto normative a cui alla Pubblica Amministrazione Locale è fatto obbligo di attenersi.

Il nuovo portale vuole essere innovativo, chiaro e semplice da utilizzare, ''sensibile'' alle problematiche dei diversamente abili, in grado di abbattere le barriere elettroniche che vietano loro di far parte della meravigliosa rivoluzione digitale che sta apportando l'e–government in Italia, completo di numerose funzionalità, vicino ai cittadini, alle imprese, ai professionisti.

Un portale che recepisce le novità in materia di:

- Albo Pretorio Digitale (art. 32 L. 69/2009)
- Amministrazione Aperta (art. 18 L.134/2012),
- Anticorruzione (art. 1 comma 16 lettera b e comma 32 L.190/2012)
- AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (D.Lgs. 33 del 14 marzo 2013 - D.Lgs.97 del 25 maggio 2016 – Delibera ANAC n.1310 del 28 dicembre 2016)
- ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione ex Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture (art. 1, comma 32 della legge n. 190/2012)
- Delibera CiVIT n. 71/2013 "Attestazioni OIV sull'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione per l'anno 2013 e attività di vigilanza e controllo della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche"

con una sezione interamente dedicata alla pubblicazione di tutte le informazioni relative all'Amministrazione Comunale, con particolare riferimento alle nuove norme e alle direttive del Ministero della Funzione Pubblica.

Un portale a portata di click, aggiornabile direttamente dalla Amministrazione, in tutte le sue parti, con procedure chiare e di facile utilizzo. Un prodotto in costante evoluzione, capace di adeguarsi alle esigenze del cittadino, che individua nella rete Internet un valido strumento di lavoro, di informazione e di dialogo.

Alle caratteristiche proprie dei siti istituzionali, quali

- l'Amministrazione Trasparente
- la modulistica categorizzata per sezioni e uffici
- i regolamenti comunali
- gli organi amministrativi
- le commissioni e consulte
- …

vanno ad aggiungersi alcune peculiarità che renderanno il nuovo sito innovativo e sempre più vicino alle esigenze dei cittadini, in particolare:

- la gestione geolocalizzata delle segnalazioni di decoro urbano (Città in Ordine),
- il questionario per la rilevazione della soddisfazione del cittadino fruitore del sito istituzionale (Aiutaci a migliorare …),
- il calendario delle attività istituzionali sul territorio,
- la geolocalizzazione di qualsivoglia punto di interesse sul territorio comunale (servizi pubblici e di interesse pubblico, ricettività, associazioni e circoli culturali, ritrovi, bere e mangiare, …).

L'Agenzia per l'Italia Digitale ha pubblicato il 4 luglio 2016 le linee guida per il design dei siti internet di regioni e comuni, elaborate dall'AgID stessa assieme alla Presidenza del Consiglio dei Ministri. L'obiettivo è definire degli standard web unitari di usabilità e design condivisi da tutta la PA.

Proprio per far fronte alle richieste che vengono dalle linee guida di AgID, il nuovo sito sarà sviluppato secondo la nuova release grafico–concettuale della piattaforma, conforme a tali richieste.

Il concetto fondamentale del progetto di rinnovamento del sito istituzionale è che il sito deve diventare lo strumento principale attraverso cui veicolare tutta una serie di servizi nativamente integrati in esso.

Il portale istituzionale va inteso come una piattaforma che "eredita" tutte le informazioni e i contenuti dal sito attuale, ridisponendoli in una struttura più moderna, perfettamente Trasparente ma soprattutto Accessibile da tutti i dispositivi, anche e soprattutto quelli mobili.

I contenuti si auto-adeguano al tablet, smartphone da cui si naviga, in modo naturale e senza necessità di zoom; al fine di essere perfettamente fruibili anche da chi non dispone in casa di pc o di connessione internet.

Oltre alla consueta documentazione tecnica consultata dall'utenza di professionisti e progettisti in cantiere (modulistica, regolamenti, norme tecniche e piano regolatore), il nuovo sito istutuzionale come vetrina di promozione del territorio puntando l'attenzione sulle pagine "turistiche

I servizi offerti dal Nuovo sito istituzionale

Come detto, il portale diventa il collettore di servizi a corredo delle sezioni standard del sito; nel seguito se ne esemplificano alcuni:

- Sezione U.R.P. – Ufficio Relazioni con il Pubblico: consente l'interattività cittadino/ente secondo quanto previsto dalle recenti normative;
- Segnalazioni di Decoro Urbano: uno strumento interattivo di semplice utilizzo, anche da dispositivi mobili, con cui segnalare quelle piccole criticità quali ad esempio una lampadina bruciata, una buca in strada, una palina divelta, etc … con l'innovazione della geolocalizzazione del problema e le immagini a corredo;
- Domande frequenti: gli uffici possono in autonomia popolare tale sezioni con le questioni e relative risposte che giornalmente vengono poste "fisicamente" dalla cittadinanza; sezione di notevole utilità in concomitanza con periodi caldi (IMU, TASI, TARI, …);
- Attività produttive, servizi pubblici e di interesse pubblico: ne è consentita la schedulazione corredata di immagini e geolocalizzazione su mappa, atta a favorirne la promozione territoriale;
- Associazioni coinvolte direttamente: pagine divulgative corredate di informazioni e immagini, direttamente gestibili dalle associazioni stesse;
- BOT Telegram: l'innovativo sistema di messaggeria istantanea che, traendo le informazioni dal sito istituzionale, debitamente categorizzato, arriva in modo tempestivo su tutti i dispositivi degli iscritti al servizio, smartphone o tablet, Android iOS Windows Phone;
- Messaggeria SMS, Twitter: per gestire in modo tempestivo le segnalazioni di allerta, ordinanze e semplicemente per avvisare su scadenze tributarie, …

- Newsletter: invio periodico di notizie e comunicazioni su diverse categorie di interesse (Turismo ed Eventi, Viabilità e Trasporti, Sicurezza e Emergenze, Scadenze amministrative, Sport e Tempo Libero, Tasse e Tributi, Identità e Cittadinanza)

- Feed RSS: i comunicati e le notizie nel formato di interscambio universale

- Canali Social: i contenuti aggiunti sul sito (notizie, eventi, immagini, …) vengono automaticamente condivisi sui social network quali Facebook, Google+, YouTube, Pinterest, …

- Visit APP: un'unica APP rende disponibili per la città e il suo territorio notizie ed eventi, allerte, segnalazioni di decoro urbano, punti di interesse, attività produttive e negozi, calendario rifiuti, necrologi, oggetti smarriti, bacheca lavoro, mappe e molto altro.

- Monitor TV: posizionato nell'androne del Municipio consente di visionare a rotazione le ultime notizie e comunicati, intervallati dalle previsioni meteo

- Totem informativo: posizionato in una delle piazze principali della Città, quale ad esempio Piazza Liberazione che è completamente pedonale, rappresenta uno strumento formidabile per il cittadino di ogni età ma, ancor più, per l'ospite in visita per i suoi contenuti "turistici"

- Targhe QR Code: la piattaforma consente in automatico la produzione di files PDF in alta risoluzione per la successiva realizzazione di targhe tematiche da apporre su edifici e monumenti. Il visitatore inquadrando la targa potrà in automatico collegarsi al sito istituzionale nel quale troverà le informazioni relative al bene culturale.

CITTÀ IN ORDINE

La piattaforma web 2.0 denominata CITTÀ IN ORDINE è presente all'interno del sito istituzionale per la segnalazione di varie problematiche urbane (disservizi, guasti, ad esempio: una buca sulla strada, un lampione rotto, le strisce pedonali sbiadite, il frigorifero abbandonato per strada; ecc.) che arrivano in tempo reale all'attenzione dell'ufficio competente e dopo adeguata valutazione e compatibilmente con le competenze dei settori coinvolti, una squadra interviene sul campo e risolve il problema. E tutto, dal giorno della segnalazione, fino al momento della soluzione, viene segnalato sul sito. La soluzione è spingere verso un modello collaborativo, sfruttare la conoscenza del territorio che hanno i cittadini, e, come amministrazione, accettare di mettersi in gioco, consentendo a tutti di controllare quanto tempo ci mette l'ente pubblico a risolvere i problemi.

L'obiettivo globale di CITTÀ IN ORDINE è innanzitutto quello di sviluppare un nuovo modello di gestione di alcune manutenzioni urbane, restituendo orgoglio di cittadinanza e riappropriazione dello spazio pubblico, ovvero risolvendo i piccoli problemi di decoro urbano come caposaldo del senso civico e come atto di responsabilità individuale verso lo spazio collettivo. La riscoperta dell'ordine e della pulizia deve, in tale ottica, diventare premessa alla qualità della vita del luogo dove si abita e deve contribuire a sviluppare vecchie e nuove sensibilità e capacità condivise per affrontare e risolvere problemi collettivi.

L’innovazione è data da alcuni punti:

- La segnalazione viene fatta direttamente dal sito, lasciando la propria email per segnalazioni in corso d’opera oltre alle proprie generalità che non verranno però comunicate ad alcuno;
- Il problema viene geolocalizzato con semplicità e precisione, attraverso un click sulla mappa;
- La segnalazione viene catalogata in una griglia predefinita, per rilievi statistici; a titolo di esempio: Affissioni selvagge; Animali molesti (topi, etc.); Barriere architettoniche; Deiezioni animali; Esondazione canali, bealere, fossi; Fuochi sparsi; Graffiti; Illuminazione pubblica; Paline divelte; Rifiuti e cassonetti (pieni, in disordine); Segnaletica stradale (divelta, manomessa); Servizi igienici (sporchi, inaccessibili); Strade (buche, dissesti); Strade (pulizia, tombini, ristagni); Veicoli abbandonati; Verde pubblico, arredo e parchi; ...

Il servizio di messaggistica istantanea



SmartBOT CARIGNANO Ambiente e Natura

Il progetto pilota che si propone parte dalla creazione di un BOT dedicato alle tematiche ambientali.
Questa scelta in quanto il tema della tutela dell’ambiente e della gestione dei servizi ad esso collegato è da tempo molto sentito sia tra la popolazione che nell’amministrazione. Al BOT è legato un web-GIS attraverso il quale è possibile visionare, interrogare e classificare strati informativi provenienti dall’Amministrazione (p.e. sottozone di raccolta, dislocazione cassonetti e cestini, isole ecologiche, …) o dal cittadino, quanto a segnalazioni relative a disservizi e/o segnalazioni (p.e. dimenticanze rifiuti, abbattimento alberi non autorizzato, inquinamento, sversamenti, incendi abusivi,…).
Il cittadino che, in forma totalmente gratuita, intenda usufruire del servizio non deve fare altro che:

- Scaricare sul proprio dispositivo Android / iOS / Windows Phone l’applicazione TELEGRAM;
- Ricercare il BOT CARIGNANO SMARTbot Ambiente e Natura e aderirvi.

Il BOT è costituito da due sezioni concettualmente opposte:

- Segnalazioni Cittadino - Amministrazione
- Comunicazioni Amministrazione - Cittadino

Segnalazioni Cittadino - Amministrazione



Il cittadino ha la possibilità attraverso un tastierino di inviare una segnalazione o ricercare su mappa le segnalazioni presenti in archivio. L'**invio di una segnalazione** avviene selezionando la tipologia di disservizio da un elenco a tendina e indicandone la posizione su mappa, anche in modalità automatica; si fornisce una descrizione della criticità riscontrata e si ha la facoltà di decidere di rendere pubbliche o meno le proprie generalità; l'amministratore del sistema riceve una notifica push di "segnalazione pendente" e, dopo averla visionata, decide se metterla in linea o meno. La **ricerca di una segnalazione** avviene direttamente su mappa o digitando alcuni caratteri descrittivi nell'apposita riga; l'output è costituito da una slide che riporta la mappa comunale su base **OpenStreetMap** con riportate le icone che rimandano ad una scheda informativa; le icone sono altresì rappresentate con i colori rosso, giallo, verde per indicare lo stato della pratica: presa in carico, in lavorazione, risolta.



Comunicazioni Amministrazione - Cittadino

Il cittadino, dopo aver scelto l'opzione Comunicazioni, ha la possibilità attraverso un tastierino di selezionare le tipologie di comunicazioni per le quali intende ricevere informazioni (p.e. variazioni calendario di raccolta, scioperi, allerte meteo, guasti, modifiche alla viabilità, …).
La segnalazione di comunicazione arriva con l'ormai consueto metodo della notifica push (vedi *WhatsAPP*), che peraltro l'utente può anche silenziare.
L'utente può altresì scegliere di diversificare le tipologie di comunicazioni in tempo reale e in qualsiasi momento.
L'invio delle comunicazioni da parte della Amministratore avviene mediante l'utilizzo di un'apposita area gestionale della piattaforma web-GIS; si possono inviare agli iscritti al BOT comunicazioni testuali corredandole di immagini, documenti, video.
Tutto il traffico da e verso Bot e WebGis viene archiviato in database ai fini statistici e di consultazione.

Il Totem Informativo e il Monitor Tv

Il progetto prevede il posizionamento di un totem informativo in una delle piazze principali della Città, quale ad esempio Piazza Liberazione che è completamente pedonale, che riporterà a rotazione presenti sul sito e permetterà a cittadini di tutte le età di essere informato in diretta di quanto avviene nel proprio paese.

Il totem si rivolge inoltre ai visitatori, grazie alla possibilità di accedere ai contenuti turistici e culturali che sono già nativamente presenti sul sito istituzionale .

Il monitor TV sarà invece posizionato nell'androne del Municipio e consentirà di visionare a rotazione le ultime notizie e comunicati, intervallati dalle previsioni meteo. Anche in questo caso il target sono appunto gli anziani e le persone meno avvezze all'uso della tecnologia, che potranno essere in contatto con l'Amministrazione semplicemente leggendo le notizie del Comune "guardando la TV".