Il progetto denominato "Nuove forme di comunicazione tra ente e cittadino", attualmente in fase di ideazione e sviluppo, consiste in due filoni di attività, entrambi finalizzate ad implementare un sistema di comunicazione digitale con il cittadino attraverso portali web dedicati, in un'ottica di semplificazione amministrativa, grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.

E', infatti, ormai convincimento sempre più diffuso quello di cercare di promuovere nuove prassi, attraverso la sperimentazione di modelli innovativi di comunicazione con le istituzioni pubbliche, che possano snellire i procedimenti amministrativi e contribuire a formare un nuovo approccio più diretto e trasparente, coinvolgendo sia i cittadini sia i dipendenti del Comune.

In particolare, tali azioni portano con sé il valore aggiunto di rendere i cittadini parte attiva del processo di cambiamento, in modo tale da rappresentare un elemento imprescindibile dell'intero processo, secondo un'ottica di responsabilizzazione in cui la cittadinanza gioca un ruolo importante, di stimolo nella gestione della "res publica", coerentemente con gli obiettivi sul tema che la politica affronta e promuove a più livelli, da quelli locali a quelli di carattere sovracomunale e regionale, fino ad arrivare alle più complesse politiche nazionali ed europee.

J-City istanze on line è il primo prodotto del progetto, sviluppato e di proprietà del Gruppo Maggioli, che si prefigura quale sistema per la gestione completa dell'interazione dei cittadini con l'ente locale, in modo flessibile e accessibile anche tramite dispositivi mobili.

Esso costituisce attuazione del Piano comunale di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online, adottato dal Comune con Deliberazione di Giunta Comunale n. 31 del 16/02/2015, in ossequio a quanto prevedeva il comma 3-bis dell'art. 24 del D.L. n.90/2014, convertito dalla legge n.114/2014 e successivamente abrogato dall'art. 64, comma 6, del D.Lgs. n. 179/2016, il

quale stabiliva che le amministrazioni statali, il Governo, le regioni e gli enti locali adottassero un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permettesse la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese.

Fondamentalmente mirato a consentire ai cittadini di inviare segnalazioni ed istanze, incluse le domande di accesso civico generalizzato, esso fonda il proprio principio di funzionamento su un sistema preventivo di autenticazione, anche tramite SPID, integrato con il software applicativo di gestione del protocollo e dei flussi documentali in uso presso l'ente, in modo che le informazioni e le richieste possano viaggiare in tempi rapidi, raggiungendo i livelli di responsabilità dell'ente preposti alla gestione delle richieste.

In tale ambito, Municipium app, sempre della ditta Maggioli, alla quale va riferito ogni diritto di proprietà intellettuale, è il secondo ed innovativo strumento a disposizione del Comune per poter comunicare in maniera semplice e diretta con i cittadini, complementare al primo, attraverso il quale è possibile fruire di apposite sezioni dedicate alla gestione dei rifiuti, alle segnalazioni di disservizi, alla veicolazione di informazioni istituzionali, alla promozione di eventi, alla sviluppo ed alla promozione delle caratteristiche del territorio, degli enti e delle associazioni in esso operative.

Questa app, complementare al sito istituzionale del Comune, tanto da poter essere anche gestito in modo interattivo con lo stesso, è disponibile sui sistemi operativi più diffusi, iOS ed Android, e potenzialmente consente:

- di inserire e personalizzare pagine informative sulle peculiarità del Comune o del territorio, sulle principali attrattive turistiche, sull'amministrazione pubblica, in modo personalizzabile, permettendo al Comune e all'amministrazione di presentarsi e di "parlare di sé;
- di pubblicare le proprie notizie di utilità e gli eventi del territorio, mappati con la geolocalizzazione, Municipium può trasportare le notizie del sito comunale automaticamente nell'app, le news e gli eventi possono essere organizzati in comode categorie per una maggiore facilità di consultazione ("per esempio Cultura", "Ambiente", "Turismo", etc.), dando indicazioni varie, dalle manifestazioni locali, alle emergenze, fino alle notizie ordinarie e fondamentali per un buon rapporto con la cittadinanza;

- di valorizzare servizi e punti di interesse del Comune, dagli uffici pubblici, ai luoghi dello sport e dell'educazione, della cultura, del turismo, della storia, della conciliazione vita-lavoro, mappando i luoghi ritenuti di maggior interesse, ed organizzando sulla mappa interattiva tutti i punti di interesse che il Comune desidera evidenziare, ai quali possono essere abbinate semplici schede informative;
- offrire un supporto nella gestione quotidiana dei rifiuti: nell'app vengono inseriti i calendari della raccolta porta a porta facili da consultare, suddiviso per zone e per tipologia di utenza, oltre ad altre informazioni di carattere generale sul servizio di raccolta dei rifiuti;
- di gestire un sistema di segnalazioni, che vengono inviate dal cittadino registrato all'app e arrivano direttamente al Comune, con un percorso che mira a garantire affidabilità e riservatezza. Le segnalazioni possono essere suddivise in categorie, con possibilità di diversi livelli gerarchici, prevedendo anche, in base alle valutazioni dell'ente, se rendere visibile al cittadino la gestione degli stati o le notifiche dirette al segnalante;
- una volta avviato a regime, l'app consentirà anche la gestione di sondaggi, al fine di poter sondare le proposte e le opinioni dei cittadini.

I vantaggi di tali sistemi interattivi sono facilmente intuibili: pur senza voler obbligare i cittadini a dotarsi di personal computer (condizione semmai auspicabile, perlomeno nei confronti delle giovani generazioni, nostri prossimi interlocutori), è evidente quali risparmi di tempo si possano assicurare, ad esempio, nella presentazione delle istanze volte all'ottenimento di servizi comunali a domanda individuale, quali asili nido, assistenza pre e post orario scolastico, mensa scolastica, centri estivi.

Immagini che sono entrate di diritto nell'immaginario collettivo e che ancora si rivelano attuali, costituite da giovani mamme con bambini al seguito, da anziani affaticati, da code e inevitabili lamentele nei momenti più "caldi" dei canonici bandi pubblici, verrebbero scalfite da un approccio finalmente più al passo con i tempi, in cui la tanto sbandierata ed auspicata sburocratizzazione degli enti pubblici si tradurrebbe in azioni concrete a vantaggio sia dei cittadini che dell'ente stesso, più efficiente nella condotta delle proprie attività istituzionali.

Il percorso è ancora in fase progettuale e nei prossimi mesi l'auspicio è di iniziare a proporre gradualmente alcune attività.