

Deliberazione della Giunta Regionale 11 marzo 2011, n. 1-1689

**Modifiche al protocollo di intesa "Rete Polis Piemonte" di cui alla DGR 17-4508 del 27/11/2006. Presa d'atto delle attività svolte dagli enti aderenti.**

A relazione del Presidente Cota:

Premesso che:

La Regione Piemonte, attraverso il settore Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge una funzione di impulso, coordinamento e di raccordo sulle modalità di svolgimento dei servizi di informazioni al pubblico. Sostiene, inoltre, la rete professionale degli operatori che lavorano in uffici e strutture informative piemontesi, promuove la formazione degli addetti alla comunicazione per migliorare la qualità del servizio reso agli utenti, realizza iniziative condivise con gli enti aderenti sulla semplificazione amministrativa.

La Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale – Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal 2006 ha attivato la Rete Polis Piemonte, un "sistema a rete" che permette la collaborazione e la condivisione di dati tra enti pubblici per fornire risposte semplici e aggiornate ai cittadini che si rivolgono ai punti informativi presenti sul territorio piemontese.

Con la D.G.R. 17-4508 del 27 novembre 2006 è stato approvato lo schema di Protocollo di intesa per permettere alle strutture informative di enti e amministrazioni piemontesi di aderire alla Rete Polis Piemonte. Il Protocollo di intesa è stato sottoscritto da 57 enti e amministrazioni che operano in Piemonte attraverso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), Informagiovani, Sportelli unici, Info point, uffici e strutture informative a carattere tematico.

In data 10 ottobre 2010 è stato firmato un Protocollo di intesa per la "realizzazione di un programma di innovazione per l'azione amministrativa" tra il Ministro per la Pubblica Amministrazione e il Presidente della Regione Piemonte. L'accordo mira a ridurre i tempi di risposta ai cittadini, a favorire l'interoperabilità tra amministrazioni centrali e territoriali e a semplificare, ai privati e alle imprese, l'accesso (anche on line) dei servizi resi dalla pubblica amministrazione piemontese.

Considerato:

che il Protocollo d'intesa approvato con la D.G.R. 17-4508 del 27 novembre 2006 prevede la predisposizione di un Programma di lavoro da presentare alla Giunta regionale del Piemonte e alle rispettive amministrazioni. Prevede, inoltre, la redazione annuale e l'invio alla Regione, da parte degli enti che partecipano alla Rete, di una Relazione sintetica sul lavoro svolto e sugli obiettivi raggiunti;

che la messa a regime delle attività collegate alla Rete Polis Piemonte ha evidenziato la necessità di procedere ad una semplificazione della procedura di adesione prevista nel Protocollo di intesa;

che occorre recepire nel Protocollo di intesa le recenti normative-quadro in tema di innovazione, e integrare il testo con le indicazioni del Garante per la tutela della privacy;

che le attività svolte dalla Rete Polis in materia di circolarità delle banche dati tra pubbliche amministrazioni, semplificazione delle relazioni con il cittadino, trasparenza e dematerializzazione dei documenti, si inseriscono a pieno titolo nelle azioni previste dall'accordo concluso per la

“realizzazione di un programma di innovazione per l’azione amministrativa” concluso il 10 ottobre 2010;

che si ritiene necessario provvedere alla modifica e all’integrazione di alcuni parti dello schema di Protocollo d’intesa Polis Piemonte, della modulistica e delle funzionalità telematiche connesse, approvando, quindi, il nuovo testo coordinato.

Tutto ciò premesso.

Visto il Protocollo d’intesa per l’adesione alla Rete Polis Piemonte approvato con la D.G.R. 17-4508 del 27 novembre 2006;

visto il Protocollo di intesa del 10 ottobre 2010 per la “realizzazione di un programma di innovazione per l’azione amministrativa” tra il Ministro per la Pubblica Amministrazione e il Presidente della Regione Piemonte;

vista la Relazione per la Regione Piemonte che illustra obiettivi e risultati ottenuti fino al 2010 dalla Rete Polis, con il coordinamento del Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico, allegato alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale (Relazione sintetica Regione Piemonte - Allegato 2);

vista la sintesi delle attività svolte dalle amministrazioni aderenti alla Rete (Relazioni sintetiche Enti aderenti - Allegato 3);

preso atto del Programma di lavoro relativo alla Rete Polis Piemonte allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale (Programma di lavoro Rete Polis Piemonte - allegato 4);

vista la L.R. 23 del 28 luglio 2008;

vista la D.G.R. n. 10-11162 del 6/4/2009 (Approvazione del “Piano di sviluppo triennale per l’E-government 2009-2011) e s.m.i.;

la Giunta regionale, unanime,

*delibera*

- di modificare la D.G.R. 17-4508 del 27 novembre 2006, approvando integrazioni e variazioni allo schema di Protocollo d’intesa “Polis Piemonte” allegato alla medesima;

- di approvare conseguentemente per motivi di funzionalità e trasparenza il testo dello schema coordinato del “Protocollo d’intesa per l’adesione alla Rete Polis Piemonte” e la relativa modulistica che sostituisce il testo del precedente “Protocollo di intesa per la costituzione di una rete di strutture informative” - (Schema di protocollo di intesa e modello per l’adesione alla rete Polis Piemonte - Allegato 1)

- di prendere atto delle attività svolte dalla Regione Piemonte e dalle amministrazioni aderenti al progetto Polis Piemonte allegate alla presente deliberazione quale parti integranti e sostanziali (Relazione sintetica Regione Piemonte - Allegato 2 - e Attività svolta dagli Enti aderenti - Allegato 3),

- di prendere atto del Programma di lavoro relativo alla Rete Polis Piemonte allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale (Programma di lavoro Rete Polis Piemonte - Allegato 4);

- di dare atto che la presente deliberazione non comporta assunzione diretta di impegni, i quali saranno oggetto di successivi atti determinati sulla base delle proposte tecniche ed economiche del CSI-Piemonte e compatibilmente alle risorse che verranno rese disponibili sulla UPB13021 per l'anno 2011.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.r. n. 22/2010.

(omissis)

Allegato

**SCHEMA PROTOCOLLO DI INTESA E MODELLO PER L'ADESIONE ALLA RETE  
POLIS PIEMONTE**

**(ALLEGATO 1)**



**PROTOCOLLO D'INTESA PER ADERIRE ALLA RETE POLIS PIEMONTE**  
**TRA LA REGIONE PIEMONTE E (ente sottoscrittore)**

Vista la legge 241 del 1990 e s.m. e i., che impone agli enti pubblici di ispirare la propria azione sui principi di economicità, efficacia, pubblicità e trasparenza;

vista la legge 150 del 2000 che favorisce la reciproca informazione tra gli Uffici Informazioni con il Pubblico (URP) e prevede l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti civiche per garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e partecipazione;

vista la legge regionale 23 del 2008 che favorisce l'attuazione della sussidiarietà e del decentramento, coordinamento e dell'integrazione con le pubbliche amministrazioni locali;

visto il decreto legislativo 150 del 2009 che prevede di dare piena esigibilità ai servizi forniti dalle amministrazioni pubbliche attraverso la sburocratizzazione della pubblica amministrazione, la semplificazione del dialogo con i cittadini e le imprese, lo sviluppo di servizi on- line e la misurazione della qualità del servizio reso agli utenti;

vista la direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione che favorisce la diffusione, nelle P.A., di siti web che permettono un accesso diretto, semplificato e qualitativamente valido alle informazioni e ai servizi resi all'utenza, migliorandone la fruibilità;

## PREMESSO CHE

la Regione Piemonte ha istituito sedi del proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico in ciascun capoluogo di provincia;

gli enti piemontesi che sottoscrivono il presente Protocollo assicurano ai cittadini l'informazione e la comunicazione prevista dalla legge attraverso i loro Uffici per le Relazioni con il Pubblico e/o strutture analoghe;

la Regione Piemonte favorisce forme di collaborazione e condivisione delle informazioni tra uffici informativi, avviando la "Rete Polis Piemonte" per assicurare ai cittadini risposte sulle attività, sui servizi e sulle iniziative messe a disposizione dal sistema pubblico piemontese;

la Rete Polis Piemonte utilizza una piattaforma tecnologica che consente il lavoro cooperativo e la condivisione di schede informative di enti che operano sul territorio regionale e la loro diffusione ai cittadini, alle imprese e a tutti i soggetti interessati;

la **Regione Piemonte** - rappresentata dal Presidente della Giunta Regionale (*nome e cognome*), nato .... il e domiciliato per il presente atto presso ....

e il **ente sottoscrittore** - c.f. rappresentato da (*carica, nome e cognome*), nato a .... il ... e domiciliato per il presente atto presso ...

## RITENUTO CHE

sia efficace ed economico condividere l'attività di raccolta e di scambio di dati e informazioni tra operatori che lavorano negli URP e nelle strutture e punti informativi di diversi enti presenti sul territorio piemontese;

sia necessario sviluppare nuove modalità di risposta ai cittadini, semplificare il linguaggio e la modulistica fornita dagli uffici pubblici;

sia opportuno favorire soluzioni tecnologiche per favorire pratiche eccellenti e circoli “virtuosi” all’interno e all’esterno degli enti coinvolti

## **CONVENGONO QUANTO SEGUE**

### **Articolo 1: Finalità**

La Rete Polis Piemonte promuove la collaborazione operativa e lo scambio di dati tra enti e soggetti pubblici al fine di facilitare e semplificare la conoscenza, da parte dei cittadini, delle attività, dei servizi, delle iniziative e delle opportunità messe a loro disposizione dal sistema pubblico piemontese.

### **Articolo 2: Obiettivi**

I principali obiettivi che si intendono conseguire attraverso la Rete Polis Piemonte sono:

- avviare forme di collaborazione e di integrazione stabile tra gli URP e altre strutture di comunicazione e informazione presenti sul territorio piemontese
- condividere procedure, dati e informazioni utili per la collettività
- fornire risposte chiare, complete e immediate ai cittadini che utilizzano i servizi della Rete Polis Piemonte e/o che si rivolgono ai punti informativi degli enti aderenti
- velocizzare i tempi di risposta ai cittadini e semplificare procedure e modulistica
- promuovere la crescita della comunità professionale degli addetti alla comunicazione e all’informazione al pubblico con interventi di formazione specialistica

### **Articolo 3: Impegni della Regione Piemonte**

La Regione Piemonte si impegna a:

- svolgere una funzione di coordinamento e di raccordo con le politiche e le modalità tecnico-organizzative che regolano l’offerta di servizi al cittadino, nel rispetto dei principi di sussidiarietà, trasparenza, efficienza, sicurezza e riservatezza;
- fornire il supporto operativo e gli strumenti tecnologici necessari allo scambio di dati e delle informazioni, nei limiti delle risorse annualmente destinate;

- valorizzare esperienze e iniziative sviluppate all'interno della Rete Polis Piemonte e a darne ampia visibilità presso le altre amministrazioni Pubbliche e presso i cittadini;
- favorire la diffusione e la conoscenza del presente accordo e delle iniziative realizzate congiuntamente attraverso la pubblicazione sul sito internet e con ogni altro mezzo di comunicazione istituzionale;
- stimolare l'adesione di altri enti per l'ampliamento della Rete.

#### **Articolo 4: Impegni dell'ente aderente**

L'ente aderente, attraverso la propria struttura informativa si impegna a:

- realizzare e/o diffondere le informazioni con schede informative suddivise per argomento e con l'indicazione di servizi, recapiti, orari, modulistica utile ai cittadini, alle imprese e alle realtà sociali presenti sul territorio;
- rendere fruibili le informazioni a diverse tipologie di cittadini favorendo la circolazione della conoscenza anche attraverso il web, network e l'utilizzo di nuove tecnologie;
- partecipare e/o proporre percorsi di formazione per semplificare le procedure interne e per rendere efficace la comunicazione al cittadino;
- attivare iniziative nell'area territoriale di appartenenza per stimolare l'adesione di enti e soggetti pubblici alla Rete;
- favorire iniziative per garantire la trasparenza e la partecipazione dei cittadini attraverso la semplificazione del linguaggio amministrativo, la modulistica condivisa e l'elaborazione di siti, guide e progetti editoriali su temi di interesse generale;
- a rispettare le normative vigenti in materia di comunicazione ed informazione e quanto disposto dal D.Lgs. 30.06.2003 n° 196 " Codice in materia di protezione dei dati personali" e s. m.i. "

#### **Articolo 5: Attuazione dell'intesa**

Al fine di assicurare l'attuazione degli interventi è costituito un Gruppo di lavoro composto da uno o più referenti individuati dalle Amministrazioni firmatarie.

Ogni amministrazione individua e comunica formalmente al Responsabile della Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale del Piemonte, la struttura informativa, il nominativo del responsabile e di un referente operativo interno per le iniziative collegate al presente Protocollo.

Il coordinamento delle attività è affidato alla Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta della Regione Piemonte - Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico - che individua il referente della Rete Polis Piemonte.

A conclusione di ogni anno, le Amministrazioni aderenti, attraverso le strutture informative coinvolte, redigono una Relazione sintetica sul lavoro svolto e sugli obiettivi raggiunti per la presentazione ai vertici delle rispettive Amministrazioni. La Relazione è inviata alla Regione Piemonte entro il 20 febbraio dell'anno successivo.

#### **Articolo 6: Adesione e recesso**

Al presente Protocollo potranno aderire altri enti e amministrazioni pubbliche che abbiano istituito o intendano istituire o riorganizzare uffici e/o attività di informazioni al pubblico e che condividano le finalità e gli obiettivi congiunti descritti nell'articolo che precede.

L'eventuale richiesta di adesione alla Rete Polis Piemonte verrà accolta tacitamente previo recepimento formale del presente Protocollo di intesa, con atto deliberativo del proprio Ente.

Le parti possono recedere dal presente Protocollo d'intesa con avviso scritto (con raccomandata A/R), indirizzata al Presidente della Regione Piemonte – Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale – Settore URP – Torino, Piazza Castello, 165. Il recesso diventa operativo entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

Il presente protocollo d'intesa avrà durata quinquennale. Successivamente è rinnovato tacitamente ogni anno. Le disposizioni contenute sono operative entro 30 giorni dalla data

di stipula del presente atto, che potrà essere integrato e modificato sulla base di accordi formalmente definiti.

### **Articolo 7: Oneri finanziari**

Il presente Protocollo non comporta oneri economici per gli enti che aderiscono salva la facoltà di ciascun ente di destinare risorse economiche alla realizzazione delle iniziative previste.

*Letto, firmato e sottoscritto*

Data,

**Per la Regione Piemonte**

**Per (ente sottoscrittore)**

---

---



## MODELLO PER L'ADESIONE ALLA RETE POLIS PIEMONTE

<b>Ente</b>
<b>Il modello è compilato cura di (nome cognome e telefono e recapiti del dipendente)</b>

*Ai sensi del D.Lgs. 30.06.2003 n° 196 " Codice in materia di protezione dei dati personali ", La informiamo che: L'indicazione dei dati personali richiesti è obbligatoria per la richiesta di attivazione dei servizi. I dati forniti saranno trattati per garantire lo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Ente, per scopi statistici e di ricerca interna. Ai sensi della legge n. 150/2000 i dati potranno essere utilizzati per garantire la reciproca informazione fra gli uffici relazioni con il pubblico e strutture assimilabili e per promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare reti civiche. Il trattamento dei dati potrà avvenire previa valutazione della compatibilità della richiesta con i fini istituzionali dell'Ente stesso, nella misura e secondo le modalità strettamente necessarie a soddisfare la richiesta. L'art. 7 del D.Lgs. 30.06.2003 n° 196 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Responsabile del trattamento dei dati personali individuato nel Responsabile del Settore Ufficio Relazioni con il pubblico e raccordo sportelli al cittadino - P.zza Castello, 165 - 10122 Torino".*

## Contatti e informazioni

### REGIONE PIEMONTE

#### Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale

Settore URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rete POLIS PIEMONTE

Piazza Castello, 165 – 10122 Torino

e-mail: [polis@regione.piemonte.it](mailto:polis@regione.piemonte.it)

<http://www.regione.piemonte.it/urp/polispiemonte.htm>

Referente del progetto: [marzia.marangon@regione.piemonte.it](mailto:marzia.marangon@regione.piemonte.it)

Piazza Castello, 165 – 10122 TORINO

tel. 011 432 3649 - fax 011 432 3683

[carola.rosso@regione.piemonte.it](mailto:carola.rosso@regione.piemonte.it)

tel. 011 432 3496 - fax 011 432 3683

[graziella.bianchini@regione.piemonte.it](mailto:graziella.bianchini@regione.piemonte.it)

Sede URP di Vercelli

tel. 0161 600286 - fax 0161 502709

[luciana.pepino@regione.piemonte.it](mailto:luciana.pepino@regione.piemonte.it)

Sede URP di Cuneo

tel. 0171 603161- fax 0171 631535

[domenica.pavanello@regione.piemonte.it](mailto:domenica.pavanello@regione.piemonte.it)

Sede URP di Asti

tel. 0141 324551 fax 0141.324248

➤ **DATI PER LA SOTTOSCRIZIONE DEL PROTOCOLLO D'INTESA POLIS  
PIEMONTE**

ENTE \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE ENTE \_\_\_\_\_

RAPPRESENTATO DA (nome e cognome) \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

DOMICILIATO PER LA CARICA PRESSO LA SEDE (LEGALE) DI \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Comune e indirizzo)

ESTREMI ATTO DI AUTORIZZAZIONE

---

(indicare tipologia e data dell'atto interno che autorizza adesione)

➤ **DATI PER L'ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA "SPORTELLO"**

**SEZIONE 1 – Indicazione RESPONSABILE e REFERENTE OPERATIVO RETE Polis Piemonte**

Indicare il nominativo e recapiti del responsabile e del referente operativo qualificati a partecipare agli incontri del Gruppo di lavoro Polis (composto da tutti i rappresentanti delle amministrazioni aderenti) e allo svolgimento delle attività previste nel Programma di lavoro.

**RESPONSABILE STRUTTURA INFORMATIVA**

<b>Ente/Amministrazione/agenzia</b>	
<b>Nome e cognome</b>	
<b>Funzione</b>	
<b>Sede ufficio (indirizzo, numero civico, città)</b>	
<b>Telefono diretto</b>	
<b>e-mail</b>	
<b>Fax</b>	

**REFERENTE OPERATIVO**

<b>Ente/amministrazione</b>	
<b>Nome e cognome</b>	
<b>Funzione</b>	
<b>Sede ufficio (indirizzo, numero civico, città)</b>	
<b>Telefono diretto</b>	
<b>e-mail</b>	
<b>Fax</b>	

Note

--

PRIMA ATTIVAZIONE

MODIFICA / AGGIORNAMENTO ATTIVAZIONE

➤ **DATI RELATIVI ALLA STRUTTURA INFORMATIVA (S.I.)**

<b>TIPO STRUTTURA</b>	
<b>NOME STRUTTURA</b>	
<b>NOME ENTE</b>	
<b>COMUNE</b>	
<b>INDIRIZZO</b>	
<b>C.A.P.</b>	
<b>PROVINCIA</b>	
<b>TELEFONO</b>	
<b>FAX</b>	
<b>E-MAIL</b>	
<b>SITO WEB</b>	
<b>ORARIO APERTURA</b>	

(\*) I possibili **TIPI STRUTTURA** fra i quali scegliere sono i seguenti:

Difensore Civico Regionale	Difensore Civico Provinciale	ATL - Agenzia Turistica Locale
Informagiovani	Informadisabilità	Centro per l'Impiego
Sportello Unico Attività Produttive	Sportello Integrato	Punto informativo
URP - Ufficio relazioni con il pubblico	Informalavoro	Info Point
Centro visite	Difensore Civico Comunale	.....

➤ **COLLEGAMENTO RUPAR**

Indicare se è attivo il collegamento e l'accesso all'area riservata della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Piemontese (<http://intranet.ruparpiemonte.it/>)

SI     NO

note \_\_\_\_\_

➤ **DATI SUGLI OPERATORI DELLA STRUTTURA INFORMATIVA (S.I.)**

Indicare i dati degli operatori da abilitare all'utilizzo della Piattaforma Polis Piemonte "Sportello telematico per le informazioni al cittadino". Le informazioni sono necessarie per consentire l'autenticazione, l'accesso e il corretto funzionamento del servizio.

**Operatore n.**

<b>COGNOME E NOME</b>	
<b>CODICE FISCALE</b>	
<b>E-MAIL PERSONALE</b>	
<b>DATA DI NASCITA</b>	
<b>TIPO E NUMERO DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO</b>	
<b>DATA DI RILASCIO DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO</b>	

**Operatore n.**

<b>COGNOME E NOME</b>	
<b>CODICE FISCALE</b>	
<b>E-MAIL PERSONALE</b>	
<b>DATA DI NASCITA</b>	
<b>TIPO E NUMERO DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO</b>	
<b>DATA DI RILASCIO DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO</b>	

➤ **TRASMISSIONE LOGO e STEMMA**

Barrare con una crocetta il logo (o stemma) da inserire nella stampa cartaceo della scheda di lavoro.

<b>INSERIRE LOGO (O STEMMA) DELL' ENTE</b>	
<b>INSERIRE LOGO DELLA STUTTURA INFORMATIVA</b>	

**Indicare data di invio della e-mail di trasmissione delle immagini e loghi (in formato gif ) da inserire \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**

*(dato obbligatorio)*

➤ **INFORMATIVA SULLA PRIVACY** (ai sensi dell'at. 13 D.Lgs. 30.06.2003 n. 196 " Codice in materia di protezione dei dati personali ")

Ai sensi del D.Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali ", La informiamo che:

L'indicazione dei dati personali è obbligatoria per procedere alla richiesta di attivazione dei servizi .  
Il dati sono trattati per dare esecuzione alla richiesta di attivazione della piattaforma telematica Sportello, per scopi statistici e di ricerca interna.

I dati forniti potranno essere trattati per garantire lo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Ente Regione Piemonte, tra cui rientrano le attività finalizzate a garantire la reciproca informazione fra gli uffici relazioni con il pubblico e strutture informative assimilabili, le azioni per la promozione e l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e il coordinamento di reti civiche.

Titolare dei trattamento dei dati è il Presidente della Giunta della Regione Piemonte.

Il trattamento dei dati potrà avvenire previa valutazione della compatibilità della richiesta con i fini istituzionali dell'Ente stesso, nella misura e secondo le modalità strettamente necessarie a soddisfare la richiesta.

L'art. 7 del D.Lgs. 30.06.2003 n° 196 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti.

Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Responsabile del trattamento dei dati personali individuato nel Responsabile del Settore Ufficio Relazioni con il pubblico - P.zza Castello, 165 - 10122 Torino.

I dati possono essere comunicati a Enti Pubblici, alle competenti Autorità o a soggetti privati (Csi-Piemonte) nel rispetto delle prescrizioni del decreto legislativo 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni.

Detti dati non sono ulteriormente diffusi ad altri soggetti se non in quanto prescritto da espresse disposizioni normative.

Si informa, infine, che i dati forniti possono venire a conoscenza dei soggetti preposti alla gestione della richiesta inoltrataci, in qualità di Incaricati del trattamento.

## **Attività dei partecipanti**

### **La Regione Piemonte, attraverso il Settore URP della Giunta Regionale, si impegna**

- 1) a garantire il corretto funzionamento della Piattaforma “Sportello per le informazioni al cittadino” e le procedure on line di adesione e abilitazione on line;
  - 2) a prestare l’assistenza operativa agli “utenti” abilitati all’utilizzo della piattaforma informatica Polis Piemonte ed eventualmente ad indirizzarli al centro di assistenza tecnica del CSI-Piemonte
  - 3) a svolgere percorsi di formazione tecnica gratuita per l’utilizzo dell’applicativo Polis Piemonte, di formazione giuridica e in materia di comunicazione a supporto dell’attività di gestione dei front-office e dei back-office. La formazione è rivolta agli operatori e ai responsabili delle strutture di informazione al pubblico che aderiscono alla rete;
  - 4) a svolgere le funzioni (segreteria, logistica, invio materiali) relative all’organizzazione delle attività previste nel programma di lavoro e per garantire la definizione, la composizione, e il funzionamento della redazione Polis Piemonte e dei “gruppi” di lavoro interdisciplinari.
  - 5) alla trasmissione di ogni notizia, documento e informazione utile agli operatori aderenti al progetto utilizzando, quali strumenti preferenziali, il web e la posta elettronica;
  - 6) all’attivazione del tavolo di lavoro denominato “Redazione Polis”. I componenti della redazione sono individuati tra i responsabili e i referenti operativi che formano il Gruppo di Lavoro (rappresentativo del sistema delle P.A. piemontese), previsto dall’art. 3 del Protocollo di intesa.  
La Redazione Polis provvederà alla verifica costante dei materiali e delle schede informative <sup>1</sup> destinate ai cittadini affinché siano redatte secondo criteri di scrittura efficace. Nel manuale “Meglio scrivere così” - Manuale per un’informazione chiara ed efficace ai cittadini” sono fornite le indicazioni di base per realizzare le schede informative.
  - 7) a richiedere interventi correttivi per migliorare le prestazioni della Piattaforma Sportello, a valutare ogni richiesta di integrazione, modifica o implementazione dell’applicativo Polis Piemonte, proveniente alle strutture informative aderenti, entro i limiti delle risorse finanziarie a messe a disposizione dalla Regione Piemonte.
  - 8) a garantire l’effettiva evasione delle richieste di informazioni registrate e trasferite ad altra struttura informativa, attraverso l’applicativo Polis Piemonte; ad effettuare ogni intervento necessario a garantire qualità, attendibilità e continuità del servizio offerto e delle iniziative intraprese.
-

### **Le strutture informative si impegnano**

1) a indicare il nominativo di un referente/responsabile per il progetto Polis Piemonte e i dati necessari per la corretta attivazione della procedura, nonché ad aggiornare on line i dati relativi ai propri operatori e a comunicare eventuali modifiche e aggiornamenti riguardanti i responsabili e i referenti indicati.

2) a inserire e rendere consultabili materiali e schede informative su argomenti e attività che rientrano nella loro competenza istituzionale

3) a proporre e/o segnalare ad altre strutture informative della rete Polis, la realizzazione di schede informative<sup>1</sup> su argomenti e attività richiesti dall'utenza. La segnalazione potrà essere fatta anche dalla e alla Redazione Polis.

4) ad attivarsi, entro le 48 ore successive dalla segnalazione e/o dall'avvenuta conoscenza della nuova attività o richiesta d'informazione:

- per realizzare e/o modificare dati e informazioni contenuti in schede consultabili e pubblicate su internet <sup>1</sup>
- per rispondere alle richieste d'informazioni riguardanti le attività di competenza e inoltrate via e-mail utilizzando l'apposita funzionalità prevista dall'applicativo Polis Piemonte. Si ricorda che a norma dell'art. 3,11 e 29 del D.Lgs 196/2003 sulla Privacy, nello svolgimento di tali attività possono essere utilizzate legittimamente solo le informazioni personali pertinenti e non eccedenti in relazione ai servizi richiesti, informazioni che sono, di regola, comunicate direttamente dall'interessato.

5) ad integrare e/o modificare schede informative e documentazione allegata a schede consultabili e pubblicate<sup>1</sup> che, per contenuto, regole espressive, e/od organizzazione dei materiali possano contenere dati di non facile comprensione, o contraddittori, o superflui o non aggiornati. Ciò anche rispetto a materiali già inseriti e in relazione al tipo di utenti a cui ci si rivolge. La valutazione sarà svolta in base ai criteri di scrittura efficace e alle indicazioni contenute nella versione aggiornata del manuale "Meglio scrivere così" - Manuale per un'informazione chiara ed efficace ai cittadini"

6) a proporre suggerimenti e a segnalare spunti per l'integrazione e il miglioramento delle azioni previste dal progetto Polis Piemonte. Delle proposte e delle indicazioni si terrà conto nella redazione del Programma di lavoro e nelle attività di aggiornamento e di revisione periodica dei criteri contenuti nel Manuale "Meglio scrivere così".

7) a non richiedere a nessun titolo compensi, rimborsi e simili alla Regione Piemonte per l'attività prestata nell'ambito di gruppi di lavoro, redazioni, tavoli di lavoro.

---

8) a rispettare, nell'utilizzo della procedura "Sportello telematico", le norme previste dalla normativa sulla privacy di cui al D.Lgs n. 196 del 2003 e di quanto disposto dalla DGR 3.6.2009 n. 1-11491. Titolare del trattamento dei dati è Regione Piemonte, che individua il Responsabile interno per le attività della Rete Polis Piemonte di ciascun ente aderente quale "responsabile esterno" del trattamento di dati personali ai sensi del art. 29 del D.lgs 196 del 2003. I responsabili esterni provvedono alla nomina degli "incaricati al trattamento dei dati" individuando analiticamente compiti e responsabilità dei medesimi.

9) a consentire il corretto funzionamento della "Redazione Polis Piemonte", che si occupa, prioritariamente :  
- della validazione tecnica ed espressiva delle schede informative rese consultabili e pubblicate <sup>1</sup> su internet e dei materiali allegati, secondo i criteri di scrittura efficace. L'attività è svolta attraverso una casella di posta e dedicata, con contatti telefonici e incontri tra strutture informative e, ove opportuno, intervenendo direttamente sulle schede non conformi ai criteri o non aggiornate.

- della revisione dei criteri per la redazione e l'organizzazione delle schede informative e dei materiali collegati.

In caso di urgenza o di impedimento dei componenti, le funzioni della redazione sono garantite da funzionari del Settore U.R.P. della Giunta della Regione Piemonte.

## **FIRMA PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE**

**Per** *(indicare ente o amministrazione)*

Il Direttore

\_\_\_\_\_  
*(firma)*

**Per la Regione Piemonte**

Il Direttore

\_\_\_\_\_  
*(firma)*

<sup>1</sup> Schede informative Polis Piemonte

Le schede sono i materiali realizzati attraverso un'apposita sezione dell' applicativo "Sportello telematico per le informazioni al cittadino Polis Piemonte".

Il modulo permette l'inserimento, la visualizzazione, la ricerca, la modifica e la stampa di "schede informative" (documenti che contengono informazioni, recapiti, dati su attività, servizi, eventi e competenze) e di documentazione correlata, relative ad una specifica attività, servizio, iniziativa svolta da una amministrazione pubblica e utile a soddisfare la richiesta di informazioni di privati, enti, imprese e associazioni.

La scheda di lavoro può essere :

- "privata" (si tratta delle schede inserite, visualizzabili e modificabili solo dalla struttura informativa che le ha create, definita struttura proprietaria)
- "consultabile" (sono le schede ritenute di interesse generale e perciò rese "pubbliche" cioè visualizzabili e stampabili da tutta la rete di operatori/strutture informative abilitate a Polis. Il form "scheda di lavoro" può essere resa "consultabile" solo dalla struttura "proprietaria" ed è modificabile solo da quest'ultima o dall'amministratore del sistema ).
- "pubblicata" su internet: in tal caso la scheda verrà pubblicata sul sito [www.sistemapiemonte.it/polis](http://www.sistemapiemonte.it/polis) e [www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it) ed è accessibile a tutti i cittadini.



# Polis Piemonte

La rete delle strutture informative a  
servizio del cittadino

**PROGRAMMA DI LAVORO**

allegato 4

## ***Obiettivi Rete Polis Piemonte***

### **1 - FARSI CAPIRE DAI CITTADINI ovvero SEMPLIFICARE LA SCRITTURA, IL LINGUAGGIO E LA MODULISTICA**

La Rete intende fornire un servizio di informazioni ai cittadini informazioni uniformi, chiare e aggiornate in tutti i punti informativi. Le attività svolte per garantire tale standard qualitativo saranno:

**verifica in tempo reale** impostazione, linguaggio, aggiornamento delle schede e dei moduli messi a disposizione dagli enti, attraverso il lavoro di “esperti” e della **Redazione Polis Piemonte**

**interventi per semplificare la risposta a domande ricorrenti, realizzazione di guide e vademecum per i cittadini e per i dipendenti interni, verifica della modulistica utilizzata nelle pratiche, studio di modalità efficaci per la risposta alle richieste di informazioni**

**formazione e corsi di “Scrittura efficace” orientata al web e con docenti e/o tecnici esperti in materia**

**studio di soluzioni tecnologiche e semantiche per velocizzare la ricerca delle schede informative** (revisione dei criteri di ricerca, uso dei tag e delle parole chiave, riorganizzazione delle informazioni per argomento e per “target” di utenti)

## **Obiettivi Rete Polis Piemonte**

### **2 - ASCOLTO E TERRITORIALITA'**

Le attività svolte dalla Rete Polis Piemonte sono fortemente orientate all'ascolto: **rendere più rapide e chiare le risposte vuol dire interpretare ogni giorno le nuove esigenze del pubblico** e riuscire a tradurle in azioni concrete sul territorio.

Gli operatori della Rete Polis Piemonte (funzionari, operatori e amministratori che lavorano nel campo della comunicazione al cittadino) in questi anni hanno contribuito ad alimentare il sistema attraverso le conoscenze professionali, le capacità e le attitudini individuali.

La sfida, ora, è quella di **far crescere la rete grazie agli "utenti" finali e fruitori**: privati cittadini, imprese, studi professionali e associazioni che si rivolgono agli uffici o usano i servizi on-line Polis Piemonte potranno partecipare in modo aperto e collaborativo al sistema e contribuire a migliorarne le prestazioni. Verranno proposte iniziative (Premi, concorsi di idee,...) per valorizzare gli enti che si distinguono per creatività ed efficacia nel campo dei servizi al cittadino.

La Regione Piemonte, con il suo ruolo di indirizzo e coordinamento, potrà quindi **individuare "buone pratiche" e soluzioni "interne"** utili per la popolazione e farle conoscere in amministrazioni che operano su altre aree geografiche del Piemonte.

## **Obiettivi Rete Polis Piemonte**

### **3 - LA MULTIMEDIALITA'**

La Rete Polis Piemonte è legata al territorio e alle persone: azioni e strumenti telematici sono realizzati per rivoluzionare il **rapporto diretto** con cittadini che “entrano” negli uffici pubblici.

**Per avvicinarsi alle persone occorre informare bene e mettere a disposizione tanti strumenti diversi adatti a tipologie differenziate di cittadini:** studi recenti mostrano che anche l'uso di internet è diverso in base all'età, alla professione, al livello economico o socioculturale.

Per includere tutti in questo percorso, lo strumento più efficace è **la multimedialità**, che consente di raggiungere chi cerca le informazioni navigando su **internet**, chi le guarda alla **televisione**, chi le ascolta per **radio** e chi le riceve sul **telefonino**.

Nel prossimo biennio l'attività della Rete Polis Piemonte intende integrare il servizio web “Informazioni in rete” con un **sistema di video-chiamata**: cittadini e operatori potranno interagire con il sistema della Pubblica amministrazione piemontese anche attraverso una modalità economica, diretta e amichevole.

## **Obiettivi Rete Polis Piemonte**

### **4 - COMUNICAZIONE E VISIBILITA' DEI SERVIZI DELLA RETE POLIS**

Per fare conoscere i servizi forniti dalla Rete ai cittadini, per dare visibilità agli amministratori e agli operatori che lavorano insieme verrà redatto un **PIANO DI COMUNICAZIONE**.

Il Piano conterrà le misure e l'impostazione da dare alla comunicazione attraverso:

- Presentazioni e rilanci sulla Rete Polis da inviare alla stampa locale, utilizzo del Televideo e spazi settimanali su Tv e radio locali.
- Gestione del web e degli spazi su siti istituzionali della Regione, uso dei network (*Facebook, Twitter, You tube*) e inserimento di *link* sui siti e testi su pubblicazioni delle amministrazioni aderenti alla rete
- organizzazioni di "demo", eventi e incontri con amministratori locali per illustrare attività della Rete e potenzialità dell'applicativo Sportello, partecipazione a premi e iniziative per diffondere "buone pratiche"
- Personalizzazione con targhe e supporti grafici dei punti informativi della Rete Polis Piemonte



Regione Piemonte  
Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale  
Direttore: Luciano Conterno

Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Responsabile: Alessandra Fassio

Coordinamento: Marzia Marangon  
Collaboratori: Graziella Bianchini, Luciana Pepino,  
Carola Rosso, Emanuela Panfilo  
Domenica Pavanello

Piazza Castello, 165 - 10122 Torino  
Tel. 011.432-3649  
[Polis@regione.piemonte.it](mailto:Polis@regione.piemonte.it)



# Polis Piemonte

La rete delle strutture informative a  
servizio del cittadino

**RELAZIONE SINTETICA dei risultati raggiunti**

*REGIONE PIEMONTE*

*Allegato 2*

## Enti che fanno parte della Rete Polis al 31 dicembre 2010

- Regione Piemonte
- Consiglio Regionale del Piemonte
- Agenzia delle Entrate
- ANCI Piemonte (*Associazione Nazionale Comuni d'Italia*)
- ANPCI (*Associazione Nazionale Piccoli Comuni d'Italia*)
- Agenzia delle Dogane
- Agenzia territoriale per la casa - Provincia di Cuneo
- ALEXALA – Agenzia di accoglienza e promozione Turistica di Alessandria
- ARPA Piemonte
- INPS
- ASA – CASTELLAMONTE
- ACI CUNEO

### PROVINCE

- Provincia di Biella
- Provincia di Alessandria
- Provincia di Novara
- Provincia di Torino
- Provincia di Vercelli

### AZIENDE SANITARIE

- ASL 13 Novara
- Azienda Ospedaliera San Giovanni Battista (TO)
- Azienda Sanitaria Ospedaliera - OIRM - S.ANNA (TO)

### CAMERE DI COMMERCIO

- Camera di Commercio di Torino
- Camera di Commercio di Cuneo
- Camera di Commercio di Alessandria
- Camera di Commercio di Biella

### COMUNITA' MONTANE

- Comunità Montana Alto Tanaro Cebano Monregalese (CN)
- Comunità Montana Valsesia (VCO)

### COMUNI

- Comune di Alessandria (AL)
- Comune di Bene Vagienna (CN)
- Comune di Borgomanero (NO)
- Comune di Bra (CN)
- Comune di Caluso (TO)
- Comune di Cannobio (VCO)
- Comune di Casale Monferrato (AL)
- Comune di Caselle Torinese (TO)
- Comune di Cassinasco (AT)
- Comune di Chieri (TO)
- Comune di Chivasso (TO)
- Comune di Ciriè (TO)
- Comune di Collegno (TO)
- Comune di Domodossola (VCO)
- Comune di Fossano (CN)
- Comune di Galliate (NO)
- Comune di Grugliasco (TO)
- Comune di Ivrea (TO)
- Comune di Macello (TO)
- Comune di Omegna (VBO)
- Comune di Premosello Chiovena (VCO)
- Comune di Pinerolo (TO)
- Comune di Rivalta (TO)
- Comune di Rocca de Baldi (CN)
- Comune di Saluzzo (TO)
- Comune di San Nazzaro Sesia (NO)
- Comune di Strambino (TO)
- Comune di Terruggia
- Comune di Torino
- Comune di Trecate (NO)
- Comune di Verbania (VCO)

## I numeri della Rete Polis Piemonte

2007	30 enti aderenti con 90 operatori, 800 schede informative
2008	52 enti aderenti con 140 operatori, 1200 schede informative
2009	54 enti aderenti con 66 punti informativi, 210 operatori, 1400 schede informative
2010	57 enti aderenti con 68 punti informativi, 215 operatori, 1643 schede informative

Gli enti lavorano insieme per fornire RISPOSTE AGGIORNATE E COMPLETE su accesso al lavoro, formazione professionale, misure e agevolazioni a favore delle famiglie e delle imprese.

Gli operatori scambiano dati e informazioni attraverso una piattaforma web realizzata dalla Regione Piemonte e Csi-Piemonte, chiamata **Sportello Polis Piemonte per le informazioni al cittadino**. E' fornita gratuitamente agli uffici pubblici e consente di:

CREARE schede informative semplici e aggiornate da consegnare all'utenza

DISPORRE di dati e reports omogenei sull'utenza delle strutture informative

### Novità

Le schede informative consultabili anche dai cittadini con il Servizio INFORMAZIONI IN RETE

## La rete Polis Piemonte: punto di forza

Punto di forza della rete Polis Piemonte è la capacità dei suoi punti informativi di rispondere in tempo reale alle richieste dei cittadini, con la possibilità di integrare il servizio con moduli di domanda, leggi e documentazione per approfondire l'argomento.

Il tutto è possibile rivolgendosi semplicemente all'ente e/o agli uffici più vicini a dove si abita o si lavora. Oltre a risparmiare tempo, nei punti della Rete si possono avere risposte e indicazioni anche su materie che sono trattate da enti diversi da quello a cui ci si rivolge.

**Il risultato del servizio** reso non è quindi la semplice somma delle azioni di ogni organizzazione, ma un **valore aggiunto che i destinatari (privati, famiglie e imprese) ricevono proprio come effetto e risultato della collaborazione** tra le organizzazioni.

## La rete Polis Piemonte: il metodo

La Rete Polis Piemonte raccoglie e organizza risorse e professionalità di organizzazioni pubbliche molto diverse per dimensione, competenza e localizzazione geografica: *Comuni, Province, Comunità Montane, Camere di Commercio, INPS, ARPA, Agenzie* ed enti che operano a livello nazionale come quelle delle Entrate e delle Dogane.

Le relazioni e le attività tra i soggetti che fanno parte della Rete sono orientate a raggiungere **obiettivi comuni** nel campo della **trasparenza, della semplificazione e della comunicazione di servizio e al cittadino**.

La collaborazione delle amministrazioni che aderiscono all'iniziativa consente la **verifica e l'aggiornamento in tempo reale di schede informative** con indirizzi, nome e cognome delle persone che si occupano dell'argomento e con gli orari di apertura degli uffici che seguono le pratiche.

## La rete Polis Piemonte nel suo complesso: risultati del 2010

Nel 2010 l'attività della Rete Polis Piemonte si è concentrata sulla capacità di "fare sistema", creando una **porta di accesso unica alle informazioni cercate dai cittadini** e per fornire soluzioni operative alle strutture informative in rete.

La Rete è stata sostenuta con **occasioni di "scambio" e di collaborazione di tipo anche informale**: la costituzione di gruppi di lavoro su specifiche materie, le "visite studio" e gli incontri nei punti informativi sul territorio, lo svolgimento di 6 giornate formative in materia di semplificazione.

Una logica di "gruppo" fortemente condivisa ha consentito di limitare i costi di gestione e le difficoltà legate alla "distanza" geografica. **La messa in comune della conoscenza si è attuata utilizzando il web e la posta elettronica**, riservando le "riunioni" a pochi ed essenziali momenti "decisionali".

Ciò ha permesso, anche agli enti più "lontani", di **seguire costantemente le attività e di approfondire i temi più sentiti**.

## La Rete Polis Piemonte e l'URP della Regione Piemonte

Le azioni di comunicazione istituzionale svolte nell'ambito della Rete Polis Piemonte si collocano tra quelle strategiche della Regione Piemonte e **si integrano a pieno titolo tra le funzioni del Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico**. Nella gestione della Rete Polis Piemonte sono impegnati sei funzionari del Settore URP. Quattro di essi collaborano dalle sedi URP di Vercelli, Asti e Cuneo garantendo anche il normale servizio di apertura al pubblico degli sportelli e la gestione del back office.

Nel 2010 il gruppo di funzionari che si occupano della Rete hanno effettuato circa **350 interventi di assistenza agli operatori, oltre 150 tra segnalazioni e test** per migliorare e completare la piattaforma "Sportello". Il personale ha coordinato le attività tecniche con il Csi-Piemonte, seguito incontri ed eventi, predisposto materiali e comunicazioni.

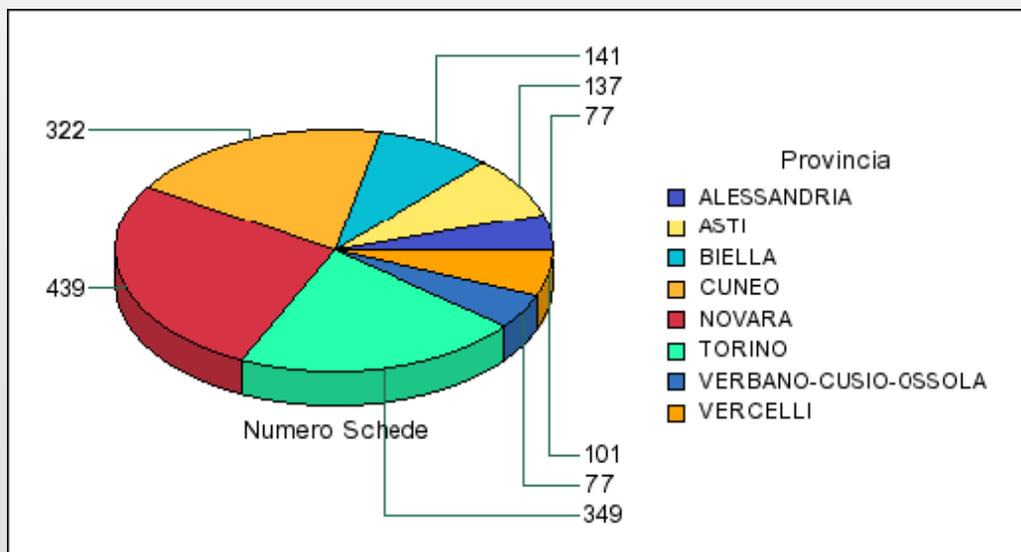
Inoltre, **il Settore URP, con i suoi 34 operatori abilitati, è la struttura informativa che più contribuisce al sistema informativo**, alimentando la piattaforma e **aggiornando le 640 schede informative che illustrano attività dell'Ente** o di interesse per i cittadini. Le schede sono state utilizzate per gestire il servizio informativo negli otto sportelli URP regionali e da centinaia di altri operatori di Comuni, Province ed enti pubblici piemontesi.

**Gli operatori del Settore nel 2010 hanno inserito nella sezione "contatti" della piattaforma "Sportello" oltre 27.000 richieste di informazioni e contribuiscono al sistema con 724 schede informative**. Il monitoraggio costante ha permesso di ottenere dati conoscitivi sull'utenza degli uffici regionali e dettagli sulle materie e sugli argomenti di maggiore interesse per i cittadini.

Sintesi dei risultati raggiunti:

## 1. Attività di redazione, inserimento schede informative e monitoraggio dei materiali pubblicati su internet

- Verifica costante delle 1.643 schede informative inserite dagli enti aderenti
- Segnalazioni e comunicazioni agli operatori per aggiornamenti e revisione dei documenti
- Monitoraggio costante delle informazioni da parte della redazione Polis Piemonte



Sintesi dei risultati raggiunti:

## 2. Miglioramento e sviluppo funzionalità piattaforma "Sportello"

**GIUGNO 2010:** rilascio modifica profili e creazione del profilo di amministratore con possibilità di modificare scheda, duplicazione del contatto.

**MARZO - APRILE 2010 :** passaggio dalla tabella excel al sistema automatizzato per il rilascio delle abilitazioni - Pluritest adesione e attivazione allo Sportello - verifica funzionamento, segnalazione anomalie

**AGOSTO - SETTEMBRE 2010 -** attribuzione profilo super utente a tutti i responsabili delle strutture informative: **80 interventi**

**GIUGNO - NOVEMBRE 2010:** revisione argomenti (da 28 a 17) e ipotesi di riorganizzazione interna, incontro con CSI Piemonte, rilascio attività di verifica per il rilascio avvenuto in data 31 dicembre.

## Rete Polis Piemonte su Rupar

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website 'RUPAR Piemonte - PolisPiemonte'. The browser's address bar shows the URL: <http://www.ruparpiemonte.it/porta/public/rupar/ComunicazioneInformazione/PolisPiemonte>. The page title is 'servizio del cittadino'. The main content area is titled 'Presentazione del servizio' and features the Polis Piemonte logo and a description: 'La Rete Polis Piemonte è una rete professionale formata da amministratori, responsabili e operatori che lavorano negli uffici di informazioni al pubblico (URP, sportelli polifunzionali, informagiovani, info-point, uffici di comunicazione) del Piemonte.' Below this, there is a section for 'Servizi' with four highlighted items: 'Polis Piemonte - Info Atti', 'Polis Piemonte - Corsi di formazione', 'Polis Piemonte - Comunicare per crescere', and 'Polis Piemonte - Sportello telematico per le informazioni al cittadino'. A right-hand sidebar contains contact information for the 'Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale' and a list of 'Enti aderenti'. The bottom of the page shows a Windows taskbar with several open applications, including 'PROGRAMMA 2...', 'Microsoft Power...', 'Sito Ufficiale del...', and 'RUPAR Piemont...'. The system clock shows the time as 11.44.

**servizio del cittadino**

**introduzione**

**Presentazione del servizio**

**POLIS PIEMONTE** La Rete Polis Piemonte è una rete professionale formata da amministratori, responsabili e operatori che lavorano negli uffici di informazioni al pubblico (URP, sportelli polifunzionali, informagiovani, info-point, uffici di comunicazione) del Piemonte.

L'iniziativa della Regione Piemonte promuove la collaborazione di **enti e amministrazioni** pubbliche per fornire informazioni utili, semplici e aggiornate ai cittadini.

**Servizi**

**Polis Piemonte - Info Atti**

Gli atti e le novità amministrative pubblicate sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte e sulla serie generale della Gazzetta Ufficiale. Scarica e personalizza e invia la rassegna agli uffici della tua amministrazione.

**Polis Piemonte - Corsi di formazione**

Corsi di formazione, gruppi di lavoro, laboratori rivolti agli operatori della Rete Polis Piemonte.

**Polis Piemonte - Comunicare per crescere**

La newsletter telematica, uno strumento di lavoro per gli operatori. Scrivere a [polis@regione.piemonte.it](mailto:polis@regione.piemonte.it)

**Polis Piemonte - Sportello telematico per le informazioni al cittadino**

Per condividere schede informative e dati tra gli operatori della Rete Polis Piemonte.

Regione Piemonte  
**Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale**  
Settore **URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
Rete POLIS PIEMONTE  
Piazza Castello, 165 - 10122 Torino  
e-mail: [polis@regione.piemonte.it](mailto:polis@regione.piemonte.it)  
Tel. 011 432 4905/3649  
Tel. 0161 600286  
[sito Regione Piemonte - POLIS](#)

**Enti aderenti**

**Area tematiche di appartenenza:**

**Comunicazione e Informazione**

ADD THIS

Office

Office

Internet

start

PROGRAMMA 2... Microsoft Power... Sito Ufficiale del... RUPAR Piemont... IT 11.44

## Rete Polis Piemonte su sito istituzionale: [www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it)

Sito Ufficiale della Regione Piemonte - URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Microsoft Internet Explorer fornito da Region

Indirizzo <http://www.regione.piemonte.it/urp/polspiemonte.htm>

**REGIONE PIEMONTE**

ufficio relazioni con il pubblico **Jrp**

home | > **Polis Piemonte**

**POLIS PER I CITTADINI**

- I punti della Rete Polis Piemonte
- Navigare su web - Informazioni in rete
- Cercare sul Televideo
- Partecipare

**POLIS PER GLI ENTI**

- Entrare in rete
- Usare la procedura "sportello"
- Semplificare
- Condividere
- Comunicare
- Progettare
- Contatti

### Polis Piemonte

**Polis Piemonte** è una rete formata da enti e amministrazioni che lavorano insieme per fornire ai cittadini informazioni chiare, complete e aggiornate.

L'iniziativa è rivolta agli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e a tutti gli sportelli che forniscono informazioni al cittadino.

**Scopri i servizi e entra nella Rete Polis Piemonte**

#### News

**Polis Piemonte: i nuovi servizi offerti dalla Rete Polis.** Sulla nuova Rupal il catalogo delle [iniziative e dei servizi](#) forniti agli enti e agli operatori.

**L'Osservatorio ICT: la rete Polis Piemonte è nell'elenco delle buone pratiche.** [Per approfondimenti](#)

**POLIS PIEMONTE**

**e-mail:** [urp@regione.piemonte.it](mailto:urp@regione.piemonte.it)

Servizio a cura della **Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale**  
Settore Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Per informazioni: Tel. 011.4321647 - Fax 011.4323683

**REGIONE PIEMONTE**

Office

Internet

start PROGRAMMA 2... Microsoft Power... Sito Ufficiale del... IT 11.41

Sintesi dei risultati raggiunti:

### 3. Verifica schede e materiali pubblicate sulla piattaforma “Sportello” e sul portale INFORMAZIONI IN RETE

- MONITORAGGIO E REVISIONE SCHEDE:

Attività di verifica testi: 340 interventi

Aggiornamento dei siti: 35 interventi

Istruzioni e assistenza agli operatori 160

- PORTALE INFORMAZIONI IN RETE: Totale accessi al servizio nel 2010: **222.676**



Consente la ricerca e la stampa di schede informative sintetiche realizzate per i cittadini che navigano su internet. Le informazioni sono inserite ed aggiornate dagli enti che aderiscono alla Rete Polis Piemonte. La Regione verifica che i materiali siano aggiornati e che ogni scheda indichi orari, indirizzi e spiegazioni su attività, servizi e iniziative messe a disposizione del sistema pubblico piemontese.

<http://www.sistemapiemonte.it/polis/>

# Polis Piemonte INFORMAZIONI IN RETE

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website **sistemapiemonte.it**. The address bar shows the URL <http://www.sistemapiemonte.it/polis/homeAction.do>. The website has a navigation menu with items: **home**, **indice servizi**, **informazioni**, **cerca**, **posta**, and **profilo personale**. The current page is titled **Polis Piemonte - informazioni in rete**.

On the left side, there is a vertical menu with the following items: **home**, **glossario**, **contatti**, and **per aderire**. The main content area is titled **Presentazione del servizio** and contains the following text:

La Rete Polis Piemonte è formata da **Amministrazioni** che lavorano insieme per fornire informazioni chiare, complete e aggiornate a privati, famiglie ed imprese. L'iniziativa è promossa dalla **Regione Piemonte**. Il servizio consente la ricerca e la stampa di schede informative sintetiche. Le schede illustrano in modo semplice le attività e i servizi forniti dal sistema pubblico piemontese. Nelle schede sono indicati:

- moduli di domanda e documenti utili
- leggi e atti amministrativi
- indirizzi e orari degli uffici

La ricerca delle informazioni può essere fatta per parola-chiave, per argomento, in base alla normativa e per zona geografica.

Below this text is a search section titled **Ricerca per** with the following fields and options:

- Parola chiave**: A text input field.
- Search options:  Ricerca la frase completa and  Ricerca almeno una parola.
- Argomento**: A dropdown menu with the text "Seleziona un argomento".
- Provincia**: A dropdown menu with the text "Seleziona una Provincia".
- Riferimento normativo**: A text input field.
- Risultati per pagina**: A dropdown menu set to "10".

At the bottom of the search section are two buttons: **annulla** and **effettua la ricerca**. The browser's status bar at the bottom shows "Operazione completata" and "Internet". The Windows taskbar at the very bottom displays the Start button and several open applications, including "PROGRAMMA 2...", "Microsoft Power...", "Sito Ufficiale dell...", "RUPAR Piemont...", and "Sistema Piemon...". The system clock shows "12.00".

Sintesi dei risultati raggiunti:

#### **4. Servizio di segnalazione schede utili per i cittadini agli operatori della Rete Polis**

##### **MAGGIO - GIUGNO 2010:**

Attivato il servizio di segnalazione, agli operatori dei punti informativi, di schede che contengono nuove misure o importanti aggiornamenti utili ai cittadini.

**31 DICEMBRE 2010:** inviati 15 bollettini (90 schede segnalate e 3.000 e-mail arrivate a destinazione)

Sintesi dei risultati raggiunti:

## **5. Formazione gratuita rivolta agli operatori della rete Polis Piemonte**

**APRILE - MAGGIO 2010:** progettazione corso sulla e-mail per Settore URP (colleghi interni) e di un corso per scrittura sul web per la rete Polis Piemonte. Incontro con docente Anna Anelli, preparazione e invio materiali per creazione bozze e modelli.

**GIUGNO 2010:** attivazione procedure per riconoscimento da parte del settore formazione.

### **REALIZZAZIONE CORSI:**

4-5 OTTOBRE e 25-26 OTTOBRE 2010. Svolgimento del corso sulla e-mail: 30 partecipanti operatori URP REGIONE

10-11 novembre 2010: corso per operatori della Rete Polis sulla scrittura sul web: 35 referenti e responsabili di enti piemontesi.

Sintesi dei risultati raggiunti:

## **6. Comunicazione - incontri sul territorio e promozione dei servizi ai cittadini**

**Riunioni e incontri svolti direttamente presso il punto informativo/amministrazione aderente**

- **12 Gennaio 2010 COMUNE DI GRUGLIASCO**
- **8 Aprile 2010 COMUNE DI CIRIE'**
- **14 Aprile 2010 COMUNE DI COLLEGNO**
- **1 Ottobre 2010 COMUNE DI RIVALTA**
- **27 Ottobre 2010 ASA CASTELLAMONTE**
- **27 Novembre 2010 CITTA'di CANNOBIO (VCO)**

**Presentazione di una relazione sulle attività svolte dalla Rete Polis Piemonte**

Sintesi dei risultati raggiunti:

## 7. Semplificazione - attività della Redazione Polis Piemonte

NOVEMBRE 2010

Esame, analisi ed elaborazione di risposte efficaci alle domande inviate via e-mail da parte dei cittadini.

**L'attività è il risultato dell'attività svolta durante la formazione in aula riservata agli operatori URP, utilizzando il criteri utilizzati per le schede informativi e contenuti nel manuale "Meglio scrivere così"**



Sintesi dei risultati raggiunti:

## **7. SEMPLIFICAZIONE – attività della Redazione Polis Piemonte**

I componenti della redazione sono individuati tra i responsabili e i referenti operativi che compongono il Gruppo di Lavoro rappresentativo del sistema delle P.A. piemontesi. Compiti della Redazione Polis sono: 1) il proporre e/o segnalare ad altre strutture informative della rete Polis, la realizzazione di schede informative su argomenti e richieste dell'utenza. 2) l'avanzare suggerimenti e/o spunti per l'integrazione e il miglioramento delle azioni previste dal progetto Polis Piemonte. 3) garantire la validazione tecnica ed espressiva delle schede informative rese "consultabili" e diffusi via web, compresi i materiali allegati, secondo i criteri contenuti nella versione più aggiornata del manuale per la redazione e l'organizzazione delle schede informative Polis.

### **REDAZIONE POLIS Piemonte al 31 dicembre 2010:**

Sara Brugo, Provincia di Novara – Anna La Mura (supplenti: Cosima Lo Iacono, Virginia Somale), Provincia di Torino – Cesare Raviolo, CCIAAA di Alessandria - Raffaele Grillo, Comune di Bra - Sara Seghetti, Arpa Piemonte - Alessandro Taulli, A.s.o. Molinette – Daniela Porpiglia, Claudio Manzon, Agenzia delle Entrate - Daniela La Torre, INPS – Carmina Grasso, Mauro Turina, Agenzia Dogane - Luca Fizzotti, Comune di San Nazzaro Sesia - Graziella Bianchini, Marzia Marangon (supplenti: C. L. Pepino, D. Pavanello, C. Rosso), Regione Piemonte



# Polis Piemonte

La rete delle strutture informative a  
servizio del cittadino

**ATTIVITA' DEGLI ENTI ADERENTI**

*Allegato 3*

### **AGENZIA DELLE ENTRATE**

La Direzione regionale dell’Agenzia delle Entrate è articolata in 50 sedi a livello locale sul territorio piemontese. Alla fine del 2010 risultano inserite ed aggiornate, dalla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti, 12 schede informative dedicate ad argomenti fiscali e di interesse generale per la rete di operatori e per i cittadini.

I due operatori hanno partecipato alla formazione sul “Web writing” e fanno parte del gruppo di lavoro “Redazione Polis”.

A causa della struttura ampia e articolata dell’Agenzia attualmente non è possibile l’utilizzo della sezione contatti in quanto è utilizzata una specifica procedura per gestire gli appuntamenti. Si è aderito con interesse al servizio di redazione e diffusione di notizie sul Televideo Regionale Rai mettendo a disposizione la newsletter dell’Agenzia “Entrate News”.

### **AGENZIA DELLE DOGANE**

L’Agenzia delle Dogane nel 2010 ha inserito 2 schede informative che vanno ad aggiungersi alle 29 già realizzate. L’obiettivo è quello di procedere ad un più approfondito aggiornamento. L’Agenzia fa parte del Gruppo Redazione Polis. L’attività svolta nell’ambito della rete sono inserite tra quelle strategiche dell’ente per favorire l’integrazione tra i sistemi informativi della Pubblica amministrazione ed è seguita dalle diverse sedi di URP dislocate sul territorio regionale che si caratterizzano per la specificità della materia trattata dall’Agenzia.

### **ACI CUNEO**

Sono state inserite ed aggiornate 13 schede informative. L'ufficio vorrebbe avere reports statistici sull'utilizzo delle schede da parte degli utenti. (i dati, ad oggi, sono disponibili solo cumulativamente attraverso il monitoraggio degli accessi sul servizio INFORMAZIONI IN RETE). E' stato inserito il collegamento al portale Informazioni in rete sulla home page del sito istituzionale dell'AcI. Vengono richieste ulteriori occasioni/incontri per approfondire potenzialità piattaforma "Sportello".

### **ATC AGENZIA TERRITORIALE PER LA CASA**

Nel 2009 a causa di carenze di personale e aggravio della mole di lavoro, non è stato possibile per il personale partecipare agli incontri né iniziare a utilizzare l'applicativo nelle sue potenzialità. Non è stata presentata la relazione del 2010.

### **ASA - Azienda Servizi Ambiente – CASTELLAMONTE**

Nel 2010 la piattaforma è stata utilizzata in modo quotidiano, sia per l'inserimento dei contatti e organizzare il sistema degli interventi da parte del personale addetto alla raccolta rifiuti e sia per la redazione di schede informative sulle attività svolte dall'Azienda sul territorio.

Il personale ha partecipato alla formazione specifica.



### **ARPA PIEMONTE**

Sono stati abilitati 8 operatori che operano presso l'URP dell'Agenzia.

Alla fine del 2010 sono 18 le schede informative realizzate. L'Arpa fa parte della redazione Polis con compiti di verifica delle informazioni inserite da Comuni, province e Asl che trattano materie legate all'ambiente o collegate all'attività svolta dall'Agenzia. Due operatori hanno seguito la formazione sulla scrittura efficace per il web. La newsletter dell'URP della Regione "Comunicare per crescere" viene, inoltre, utilizzata per promuovere le proprie iniziative sul territorio.

### **Azienda Sanitaria Locale - NOVARA**

Sono abilitati 2 operatori, che si occupano anche dell'ufficio stampa dell'azienda sanitaria. Nel 2010 risultano inserite ed aggiornate 26 schede informative. Il sistema Polis è considerato uno strumento adeguato per rispondere in modo appropriato ai bisogni dell'utenza sanitaria.

### **Azienda Ospedaliera SAN GIOVANNI - MOLINETTE**

Partecipa alla redazione Polis. Alla fine del 2010 risultano inserite 29 schede informative e gli operatori e referenti dell'Azienda hanno partecipato con interesse ai corsi di formazione specifica, che sperano di continuare. Attualmente la sezione contatti non viene utilizzata in quanto le statistiche sull'accesso degli utenti avviene con modalità stabiliti dall'ARESS. Pur se all'interno dell'ente, la Rete Polis risulta ancora poco conosciuta, si nota l'interesse da parte delle varie strutture di essere presenti sul servizio INFORMAZIONI IN RETE con proprie schede informative. Permangono alcuni problemi legati alla supervisione delle schede da parte dei primari che talvolta causano ritardi nell'inserimento di nuove informazioni. Nel 2010 è stato organizzato un incontro per presentare la Rete al personale interno e di servizio e l'azienda ha inserito il banner Polis nella home page del sito aziendale.

### **Azienda Ospedaliera infantile - REGINA MARGHERITA**

Sono presenti 3 schede informative, aggiornate nel 2010. L'ente ha partecipato alla formazione sulla scrittura efficace sul web, ritenendola utile e pratica. La sezione contatti non è utilizzata in quanto è attualmente in uso una piattaforma ad hoc e condivisa con l'azienda ospedaliera Molinette - San Giovanni Battista, recentemente accorpata anche dal punto di vista gestionale. Viene richiesto di avere reports sull'accesso dei visitatori al servizio INFORMAZIONI IN RETE.

## **COMUNE DI BRA**

A seguito della riorganizzazione dell'ufficio URP, risultano abilitati 4 operatori. La piattaforma Polis viene utilizzata quotidianamente per l'attività di informazione al pubblico, con ricadute positive anche dal punto di vista della semplificazione e dematerializzazione dei processi. Nel 2010 gli operatori hanno revisionato ed aggiornato le informazioni e i materiali contenuti nelle 198 schede informative messe a disposizione del sistema. Sulla home page del sito della Città sono stati inseriti link di collegamento diretto alle pagine Polis e al servizio INFORMAZIONI IN RETE. La funzionalità contatti consente di monitorare l'iscrizione al sistema di connettività WiBra. Il responsabile interno partecipa attivamente alla redazione Polis Piemonte. Due operatori hanno partecipato alla formazione specialistica. Viene richiesto di sviluppare l'attività di benchmark, per apprendere e confrontare esperienze e casi pratici in uso presso altre amministrazioni, un maggior coinvolgimento delle amministrazioni dello Stato, provinciali e soprattutto delle aziende sanitarie per supportare la recente riorganizzazione del settore. Si auspicano azioni per stimolare adesione di altri enti territoriali alla Rete Polis Piemonte e una maggiore attenzione alla comunicazione, attraverso diffusione dei segni grafici, della presenza sui media e del coinvolgimento dell'utenza.

### **CAMERA DI COMMERCIO DI ALESSANDRIA**

Ha aderito nel corso del 2008. Fa parte della Redazione Polis, partecipa agli incontri e ha redatto 6 schede informative e ha collaborato per immettere materiali sulle specifiche competenze del sistema camerale.

### **CAMERA DI COMMERCIO DI CUNEO**

Per motivi legati alla riorganizzazione degli uffici e a temporanea assenza del personale addetto, nel corso dell'anno 2010 non sono state dedicate risorse ai servizi di Rete Polis. Non sono pertanto state svolte attività e non ha partecipato alle riunioni.

### **CAMERA DI COMMERCIO DI BIELLA**

Ha aderito nel corso del 2008. Non risultano svolte attività concrete e non ha presentato la relazioni sintetiche del 2009 e del 2010.

### **CAMERA DI COMMERCIO DI TORINO**

Ha aderito nel corso del 2008. Non risultano svolte attività concrete e non ha presentato la relazione sintetica relativa per il 2009 e per il 2010.

### **COMUNE DI ALESSANDRIA**

Nel 2010 non sono state inserite ulteriori schede informative rispetto alle due inserite nel 2009. Sono abilitati 3 operatori dell'ufficio URP. E' stato inserito il link del servizio web "informazioni in rete" sul sito istituzionale. Non viene utilizzata la sezione contatti in quanto è già in uso una procedura precedente. Non risulta pervenuta la Relazione sintetica per il 2010.

### **COMUNE DI CALUSO**

Esiguità dell'organico non hanno permesso anche nel 2010 di realizzare concretamente gli obiettivi prefissi con l'adesione alla Rete: 1) Redazione di schede informative sulle attività svolte dal Comune 2) l'utilizzo della sezione contatti per tracciare operatività dei vari uffici interni e monitorare la qualità del servizio reso ai cittadini. Nel 2010 si è abilitato un operatore, a quale è stata fornita assistenza tecnica. Ha partecipato anche alla formazione sulla scrittura per il web. Non risulta pervenuta la Relazione sintetica per il 2010.

### **COMUNE DI CANNOBIO**

L'amministrazione ha un operatore abilitato che ha partecipato alla formazione e agli incontri organizzati. Ha realizzato 2 schede informative e, a causa di problemi organizzativi, nel 2010 non ha effettuato ulteriori inserimenti. E' proseguita l'attività di diffusione del Manuale "Meglio scrivere così" presso gli uffici interni per illustrare e applicare i criteri di scrittura efficaci. E' stato pubblicizzato il servizio web INFORMAZIONI IN RETE" ed è stato organizzato, il 27 novembre 2010, un incontro pubblico durante il quale si è presentato il nuovo sito del Comune di Cannobio e nel corso del quale si è illustrata l'attività della Rete e l'utilità della stessa a livello territoriale.

### **COMUNE DI CASALE MONFERRATO**

Nel 2010 risultano tre operatori dell'URP, che hanno realizzato ed inserito materiali informativi (12 schede informative). Dopo la giornata di formazione sulla scrittura efficace, hanno realizzato una nuova sezione del sito istituzionale del Comune con un collegamento diretto al Servizio INFORMAZIONI IN RETE. Non risulta pervenuta la Relazione sintetica 2010.

### **COMUNE DI CASELLE TORINESE**

1 operatore abilitato, 10 schede informative inserite con studio e preparazione di nuove schede da inserire. Durante il 2009, la procedura "Sportello" è risultata di difficile consultazione a causa di problemi informatici interni al Comune, risolti recentemente. La Rete Polis Piemonte viene valutata uno strumento efficace anche per quanto riguarda la formazione fornita agli operatori. Per il 2010 l'ente spera di risolvere i problemi di organico che rallentano la realizzazione di nuove schede informative da mettere a disposizione dei cittadini.

### **COMUNE DI CASSINASCO**

Nel 2010 la piattaforma è stata utilizzata per la consultazione delle schede realizzate dagli altri enti e per valutare l'inserimento di propri materiali. Si è apprezzata la riduzione della lista degli argomenti. Per il 2011 ci si propone di inserire alcune schede informative che trattino argomenti legati alla sanità e all'agricoltura con il proposito di diffonderle fra i cittadini e all'interno del Comune.

### **CITTA' DI CHIVASSO**

Dopo l'adesione avvenuta nel 2007, gli operatori partecipano ai corsi formativi e utilizzano l'applicativo con il caricamento delle schede di lavoro. Inizialmente testano l'organizzazione interna in funzione del nuovo strumento di lavoro. Non risultano messe a disposizione schede informative e non è pervenuta la relazione sintetica per il 2009 e per il 2010.

### **COMUNE DI CHIERI**

L'operatore abilitato nel 2007 è stato trasferito ad altri incarichi. Nel 2009 e nel 2010 non sono state inserite schede informative e l'applicativo è stato utilizzato sporadicamente per reperire informazioni sull'attività di altri enti. Non risultano pervenute le relazioni per il 2009 e per il 2010.

### **COMUNE DI CIRIÈ**

Nel 2009 e nel 2010 l'attività dello sportello URP si è concentrata sul censimento dei procedimenti interni e sulla modulistica in vista dell'attivazione nel febbraio 2011 del nuovo punto polifunzionale per il cittadino "incontraCiriè". Durante l'incontro, svolto presso l'URP del Comune nel mese di aprile 2010, emerge la possibilità che l'attività svolta per i procedimenti possa essere utilizzata e integrata nel 2010 con i materiali e le informazioni condivise all'interno della Rete Polis Piemonte

### **COMUNITA' MONTANA ALTO TANARO CEBANO MONREGALESE**

Al 2010 risultano inserite 2 schede informative. L'ente ha partecipato agli incontri e alla visita-studio presso il comune di Ivrea. Nel 2009 l'ente si è riorganizzato ed è confluito nella comunità Alto Tanaro Cebano Monregalese. Non risulta pervenuta la relazione 2009 e 2010.

### **COMUNE DI COLLEGNO**

Fino al 2009 la collaborazione è stata attiva con un operatore abilitato e al 2010 risultano 21 schede informative inserite ed aggiornate. Dall'incontro svolto presso l'URP del Comune sembra emergere lo scarso supporto per l'attività svolta dalla Rete Polis dalla struttura di vertice comunicazione interna ed esterna dell'ente che, tra l'altro, non ritiene opportuno inserire il banner del servizio INFORMAZIONI IN RETE sul sito istituzionale. Dal momento del trasferimento ad altro incarico dell'operatore che aveva seguito inizialmente il progetto Polis Piemonte il livello di partecipazione risulta saltuario. Non risulta pervenuta la relazione per l'anno 2010.

### **COMUNE DI DOMODOSSOLA**

Due operatori abilitati che operano presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Nella sezione contatti della procedura Sportello, nel 2010, sono state inserite 1881 richieste di informazioni e la piattaforma risulta utile in quanto molte delle domande poste all'URP non attengono ad attività proprie dell'ente. Inoltre l'URP del Comune di Domodossola viene contattato da uffici di enti limitrofi nei quali non sono presenti sportelli per i cittadini. Sono state inserite 5 schede informative con l'obiettivo di crearne altre ad uso interno ed esterno. Si rileva qualche difficoltà nel reperimento di schede realizzate da altri enti. L'accesso alle informazioni potrebbe essere migliorata lavorando sui criteri di ricerca, rendendo così il reperimento delle informazioni più rapido e mirato. Si richiede l'attivazione di ulteriori percorsi formativi.

### **CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE**

Nel 2010 è stata prestata assistenza specifica ai nuovi operatori per chiarire le funzionalità della Procedura Sportello e per la realizzazione delle schede informative. Il personale ha partecipato alla formazione. Non risulta ancora completata la presa in carico delle schede informative sull'attività del consiglio regionale, ancora inserite ed aggiornate dall'URP della Giunta regionale. È stata valutata l'opportunità di rivedere le informazioni inserite nel sito del consiglio regionale e le FAQ presenti sulle pagine web dell'URP. La procedura Sportello viene utilizzata quotidianamente per effettuare il monitoraggio delle richieste di informazioni, più sporadico la consultazione delle schede di altri enti.

### **COMUNE DI GALLIATE**

Alla fine del 2010 risultano inserite 8 schede informative con studio di altre a carattere generale. Le schede vengono inserite in un database precedente e messe a disposizione dei cittadini via web.

Le schede inserite da altri enti vengono stampate per i cittadini e vengono utilizzate dalle operatrici a completamento, conferma o integrazioni di informazioni parziali di cui si è in possesso. A partire dalla fine del 2010, lo sportello Lavoro del Comune ha messo a disposizione dei propri utenti molte delle schede realizzate dalla Regione in tema di Lavoro ed occupazione, allegandole anche a specifiche notizie messe sul sito nell'area tematica "Lavoro ed Imprese". Molto positiva viene giudicata l'esperienza legata alla formazione. Le attività e i servizi della rete Rete Polis Piemonte vengono regolarmente comunicati e pubblicizzati sul sito comunale e attraverso il notiziario comunale.

### **COMUNE DI GRUGLIASCO**

La gestione dello sportello informativo è affidata a una società esterna. Il 2008 e il 2009 hanno visto una riorganizzazione del sistema informativo del Comune. Nel 2010 vi sono stati incontri con i responsabili dell'ente per risolvere la particolarità della gestione della comunicazione al cittadino attraverso personale che non appartiene alla macchina comunale. Risultano abilitati 3 operatori con 7 schede inserite. Non ha presentato la relazione sintetica per il 2009 e quella del 2010.

## COMUNE DI IVREA

Alla fine del 2010 conta 24 operatori, 21 schede inserite e pubblicate su internet, 1517 i contatti registrati (936 solo nel 2010) tra richieste di informazione, segnalazioni e reclami.

La Città di Ivrea è uno degli enti più attivi e ha colto in pieno le potenzialità offerte dalla Rete e dalla piattaforma Sportello. Si è distinto per l'utilizzo innovativo e creativo della procedura per la gestione delle segnalazioni: gli agenti di POLIZIA MUNICIPALE inseriscono le richieste di intervento dei cittadini e le inviano all'URP e agli uffici interni per la risoluzione. Ciò consente di ridurre l'utilizzo di documenti cartacei, i tempi delle procedure e permette un monitoraggio attento sui tempi e le modalità di risoluzione degli interventi.

Le modifiche effettuate sullo "sportello" nel 2010, hanno reso più efficace l'utilizzo dei reports che vengono regolarmente inviati a amministratori e dirigenza per avere un riscontro sull'attività svolta dagli uffici interni. Per il 2011, l'URP si propone di realizzare e aggiornare una trentina di schede che andranno ad aggiungersi a quelle già inserite. Ha inserito il banner del servizio INFORMAZIONI IN RETE sul sito del Comune, che risulta tra i 10 link più cliccati con 108.000 contatti nel periodo gennaio-dicembre 2010.

Trova utile la segnalazione via mail sulle nuove schede inserite e/o aggiornate, e considera la formazione proposta sul web writing molto concreta. Auspica occasioni di confronto tra tutti gli utenti di Polis Piemonte per scambiare e consolidare relazioni umane e conoscenze professionali.

### **COMUNE PINEROLO**

Nel corso del 2010 i due operatori abilitati per problemi di ordine logistico e organizzativo non hanno potuto sfruttare appieno le potenzialità del sistema, anche se sono state utilizzate le linee guida contenute nel Manuale “Meglio scrivere così” e le indicazioni trasmesse durante la formazione specifica, ritenuta molto utile ed efficace. E’ stato inserito sul sito istituzionale del Comune il link per l’accesso diretto alle schede informative ed è stata promossa l’autoconsultazione da parte dei cittadini del servizio INFORMAZIONI IN RETE. Ci si propone di utilizzare in modo sistematico la sezione contatti.

### **COMUNE DI RIVALTA**

Alla fine del 2009 sono stati indicati nuovi referenti interni, con il quali è stato organizzato un incontro per chiarire le potenzialità della piattaforma Sportello. E’ stata ribadita la volontà dell’amministrazione di utilizzare la piattaforma informativa per gestire il nuovo punto informativo polifunzionale all’interno del Comune. Nel 2010 non sono state redatte schede informative. E’ stato pubblicato un box informativo sui servizi della rete nella newsletter del Municipio ed è stata pubblicizzato il servizio “INFORMAZIONI IN RETE”.

### **COMUNE DI SALUZZO**

La rete Polis Piemonte è seguita dal funzionario che si occupa dello Sportello Unico per le attività produttive, in quanto non è stato attivato un URP vero e proprio. Di particolare interesse è l'esperienza raccolta con gli utenti (tecnici, professionisti, imprenditori) di questo tipo di struttura informativa e in particolare il tipo di professionalità che può fornire in materia edilizia e urbanistica. Nel 2010, si rileva un buon utilizzo della procedura e il servizio è in costante crescita. Nel 2011 l'attività dei SUAP saranno completamente ridisegnati e occorrerà capire quale sarà l'ambito di riferimento delle nuove strutture). Risultano inserite 4 schede informative.

### **COMUNE DI SAN NAZZARO SESIA**

Nel 2010 le attività alla Rete Polis Piemonte è stata utilizzata per sensibilizzare gli addetti comunali al tema della comunicazione interna ed esterna. I risultati sono ancora al di sotto delle aspettative: il personale comandato presso il Comune recepisce con difficoltà nuove modalità comunicative. Sono state inserite due schede. Lo strumento telematico è considerato molto funzionale anche se carenze di personale ed la dimensione dell'ente non ne consentono un pieno utilizzo. Oltre a partecipare alla formazione e agli incontri, collabora con la redazione Polis. Auspica che la rete venga promossa in modo più efficace sul territorio piemontese, sia per diffondere pratiche e strumenti utili anche in realtà medio-piccole sia per migliorare le attuali modalità di comunicazione al cittadino.

### **COMUNE STRAMBINO**

Due operatori abilitati, uno presso l'URP e un operatore dell'ufficio di polizia municipale. Risultano inserite 9 schede informative, viene utilizzata la funzionalità della sezione contatti per la gestione delle segnalazioni e dei reclami. Le richieste sono trasmesse via e-mail ai servizi competenti per la risoluzione e per "conoscenza" direttamente al Sindaco. E' inserito sul sito del Comune il collegamento con il servizio INFORMAZIONI IN RETE. Non è pervenuta la Relazione sintetica relativa al 2010.

### **COMUNE DI TERRUGGIA**

Nel 2010 non sono state redatte schede informative, si rilevano difficoltà nelle operazioni di autenticazione degli operatori. I due operatori hanno partecipato alla formazione in materia di scrittura efficace.

### **COMUNE DI TRECATE**

Nel 2010 risultano realizzate 6 schede informative, con un operatore che ha partecipato alle giornate formative. La consultazione di schede di altri enti è stata saltuaria, sul sito è stato inserito il *banner* con il collegamento al servizio INFORMAZIONI IN RETE, in modo che i cittadini possano consultare le schede via web. Per i contatti viene utilizzato un database interno. Si auspica che vengano organizzate altre giornate formative sulla semplificazione a favore di altri dipendenti direttamente sul territorio novarese.

## CITTA' DI TORINO

Adesione al progetto in marzo 2007. 18 operatori abilitati. Partecipazione ai corsi formativi nel 2008.

Il Servizio Centrale Informazione e rapporti con il cittadino, Settore URP e relazioni con il cittadino, non ha ancora richiesto l'abilitazione per utilizzare la piattaforma informatica. Attualmente l'impegno per inserimento di schede informative sull'attività dell'amministrazione comunale sussiste per le 4 strutture circoscrizionali e per la struttura del Garante dei detenuti. Anche nel 2010 non sono state inserite schede. Nel corso del 2009 è stata inviata una comunicazione alla Direzione e al Sindaco per sollecitare la predisposizione di schede a seguito di specifica richiesta di molti degli enti aderenti. Alcune delle informazioni della Città di Torino sono ritenute importanti per gli operatori della Rete (e non solo per quelle che operano nell'area metropolitana torinese). Non è pervenuto alcun riscontro da parte della Città di Torino. Alla fine del 2009 è stata richiesta l'attivazione di 3 postazioni da parte del Garante per i detenuti. La struttura informativa del Garante ha inserito due schede informative. Non è stata inviata alcuna Relazione sintetica per il 2009 e per il 2010 né dai referenti per il settore URP, né dalla struttura del Garante per i Detenuti.

### **INPS - DIREZIONE REGIONALE DEL PIEMONTE**

Alla fine del 2010 risultano inserite 10 schede informative. Attualmente ha due operatori abilitati. Le schede sono state aggiornate dietro richiesta e con l'assistenza della Redazione Polis. E' rinnovato l'interesse, da parte degli operatori di altri enti della rete Polis, per avere a disposizione schede sulle importanti materie trattate dall'Istituto. Permangono problemi interni alla struttura che rendono migliorabile il livello di collaborazione all'interno della rete Polis e la messa a disposizione delle competenze specifiche dell'Istituto. L'INPS fa parte della Redazione Polis.

### **PROVINCIA DI BIELLA**

L'Amministrazione Provinciale di Biella ha condiviso fin dalla nascita il progetto POLIS della Regione Piemonte. La raccolta delle informazioni da pubblicare sulla piattaforma informatica è stata una utile occasione per revisionare i processi di comunicazione interna con i settori organizzativi dell'ente. Alla fine del 2010 risultano redatte e inserite nella piattaforma informatica 140 schede informative, per ora non accessibili in modalità "pubblica" attraverso il meccanismo di pubblicazione sul servizio INFORMAZIONI IN RETE. Non ha inviato la relazione sintetica per il 2010.

### **PROVINCIA DI ALESSANDRIA**

L'URP dell'Amministrazione provinciale di Alessandria, durante il 2010 non ha svolto concrete attività di supporto alla Rete Polis, lamentando problemi interni e organizzativi. L'intenzione è, per il futuro, di sensibilizzare la dirigenza e di predisporre materiali utili oltre alle 6 schede informative messe a disposizione per i cittadini e per gli operatori.

### **PROVINCIA DI NOVARA**

L'ente ha 3 operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico abilitati, è tra i componenti della Redazioni Polis, partecipa attivamente alle attività e alla formazione della Rete Polis Piemonte e ha collaborato alla realizzazione delle schede "tipo" in materia di assistenza e volontariato, che ha richiesto l'analisi di circa 70 schede già predisposte da altri operatori. Attualmente ha realizzato 204 schede informative che illustrano le attività e le iniziative della Provincia. Le schede sono aggiornate regolarmente e messe a disposizione del sistema e dei cittadini attraverso il servizio INFORMAZIONI IN RETE. L'ente utilizza regolarmente la sezione "gestione contatti", utilizzata nel 2010 per monitorare il gradimento da parte dell'utenza dell'apertura dello sportello decentrato di Arona. Propone di promuovere i servizi forniti dalla rete attraverso un "open day" del cittadino.

### **PROVINCIA DI VERCELLI**

L'Amministrazione provinciale di Vercelli ha inserito 3 schede. Non risulta pervenuta la relazione sintetica per il 2009 e quella del 2010.

## PROVINCIA DI TORINO

Nel 2010 risultano abilitati 6 operatori che operano presso l'URP dell'ente.

Le schede informative messe a disposizione del sistema sono 74 di cui 60 pubblicate anche sul servizio INFORMAZIONI IN RETE. Le schede vengono rielaborate e adattate prendendo spunto da quelle presenti nella Guida ai Servizi on-line della Provincia di Torino.

La sezione contatti non viene utilizzata in quanto esiste una precedente procedura che considera le particolari esigenze di rendicontazione dell'ente.

Molto positivo il gradimento degli operatori e dei responsabili dei corsi di Scrittura efficace orientata al web, a suo tempo proposta dagli stessi. L'ente collabora alle iniziative e fa parte del gruppo di lavoro "redazione Polis".

Per il 2010 ci si pone l'obiettivo di promuovere l'attività della Rete attraverso il sito Internet (nel quale è stato inserito il collegamento del servizio INFORMAZIONI in rete) e attraverso canali di informazione istituzionale.

La sezione contatti non viene utilizzata in quanto esiste una precedente procedura che considera le particolari esigenze di rendicontazione dell'ente.

Non risultano pervenute le Relazioni 2009 dei seguenti enti:

**COMUNITA' MONTANA VALSESIA, ALEXALA - AGENZIA TURISTICA LOCALE ALESSANDRIA, CAMERA DI COMMERCIO DI BIELLA, CAMERA DI COMMERCIO DI TORINO, COMUNE DI BENE VAGIENNA, COMUNE DI BORGOMANERO, COMUNE DI CHIERI, COMUNE DI CHIVASSO, COMUNE DI GRIGNASCO, COMUNE DI GRUGLIASCO, COMUNE DI MACELLO, COMUNE DI MAGLIANO ALPI, COMUNE DI PASTURANA, COMUNE DI ROCCA DE' BALDI, COMUNE DI TORINO, PROVINCIA DI VERCELLI, ANCI PIEMONTE, ANPCI PIEMONTE**

Non risultano pervenute le Relazioni 2010 dei seguenti enti:

**ANCI PIEMONTE, COMUNITA' MONTANA VALSESIA, ALEXALA - AGENZIA TURISTICA LOCALE ALESSANDRIA, PROVINCIA DI VERCELLI, ANPCI PIEMONTE, AGENZIA PROVINCIALE PER LA CASA DI CUNEO, CAMERA DI COMMERCIO DI BIELLA, CAMERA DI COMMERCIO DI TORINO, COMUNE DI ALESSANDRIA, COMUNE DI BENE VAGIENNA, COMUNE DI BORGOMANERO, COMUNE DI CALUSO, COMUNE DI CHIERI, COMUNE DI CHIVASSO, COMUNE DI MACELLO, COMUNE DI MAGLIANO ALPI, COMUNE DI PASTURANA, COMUNE DI COLLEGNO, COMUNE DI STRAMBINO, COMUNE CASALE MONFERRATO, COMUNITA' MONTANA ALTO TANARO MONREGALESE, COMUNE DI FOSSANO, COMUNE DI TORINO COMUNE DI ROCCA DE' BALDI, PROVINCIA DI BIELLA, COMUNE DI PREMOSELLO CHIOVENDA**