Totem Interattivo: Sportello Virtuale Comunale



Garantire il Front Office anche in situazioni emergenziali e di Lavoro Agile

Una delle principali problematiche, riscontrate dall'entrata in vigore della necessità di implementare il lavoro agile, è stata l'organizzazione della presenza a sportello, per quanto riguarda i servizi che abbiano funzioni di front office per il cittadino.

Molto spesso le Amministrazioni Comunali meno strutturate non hanno una ridondanza di personale sufficiente per garantire lo svolgimento del lavoro agile e la contemporanea erogazione dei servizi al Cittadino, si è dunque studiata una soluzione che consenta al personale di operare realmente in "lavoro agile" dal propro domicilio ma senza interrompere il servizio di consulenza e le interazioni con il pubblico.

Le necessità emergenziali stanno lasciando il passo ad una situazione più stabile, lo strumento "Comune Vicino" consente di erogare al cittadino il servizio di informazione e consulenza in qualsiasi orario di sportello, anche nel momento in cui servizi che abbiano personale ridotto o in lavoro agile non potrebbero erogarlo. Inoltre, rende possibile il vero "lavoro agile" facendo in modo che gli operatori che non hanno attività specifiche di back office ma svolgono un servizio di assistenza al cittadino (Anagrafe, Tributi, Caccia e Pesca, Lampade Votive ecc.) possano continuare a svolgere il proprio operato, in maniera completa anche dal proprio domicilio, rispettando le indicazioni ministeriali riguardanti il Lavoro Agile.

Prodotti di Qualità e di Semplice Utilizzo

La postazione chiosco interattivo, è dotata di tecnologie di videoconferenza e di collaborazione che consentono di offire i servizi che normalmente vengono erogati in presenza, tramite personale che sta operando dal proprio domicilio, in modalità di lavoro agile.

Il sistema è dotato di:

• Riconoscimento dell'utente tramite videoconferenza e registrazione della stessa da parte dell'operatore (registrazione con consenso informato dell'utente e per successiva consultazione da parte dell'operatore). Lettura della CIE o della tessera sanitaria per riconoscimento ed ottenimento delle informazioni fiscali necessarie.

• Stampante per consegnare direttamente al cittadino la modulistica necessaria.

• Monitor touch 32" per una corretta visione ed interazione, comoda anche per le persone con problemi di vista o più anziane.

• Interfaccia applicativa che consente di interagire con il cittadino chiedendo se vuole accedere ad un determinato servizio o se ha bisogno di informazioni generiche (erogando in tempo reale informazioni di Protezione Civile, Meteo, Fiere e Manifestazioni, Turismo ecc – fungendo da Info Point nel momento in cui non viene utilizzato).

Alcuni esempi dei servizi erogabili:

• Anagrafe, produzione certificati
• Servizi di informazione tributaria, pagamenti tributi
• Consulenza e pratiche edilizie/urbanistica
• Pagamento mensa scolastica, rette
• Informazioni con i servizi sociali ed appuntamenti con operatore socio sanitario.
• Segnalazioni riguardanti malfunzionamenti o guasti alla pubblica illuminazione ecc.
• Servizi cimiteriali.
• Fiere ed eventi.
• Occupazione suolo pubblico.
• Interazione con società sportive.
• Appuntamenti con il Sindaco.



Il sistema è inoltre dotato del modulo " GESTIONE TURNI " che consente ai Capi Settore di organizzare da una semplice app web la presenza del personale presso la Sede Comunale o in lavoro agile, distribuendo dunque i turni di copertura del front office, sia fisico da desk che tramite il totem " ComuneVicino". All'esterno della saletta ove è presente il chiosco informativo multimediale, sarà installato un piccolo monitor che indicherà i servizi operativi tramite chiosco, tramite presenza a sportello (indicando dunque al cittadino dove può recarsi, quindi in che ufficio ed a che piano) oppure gli orari nel caso in cui non siano disponibili in quel momento.