

RICOSTRUZIONE: NUOVO SERVIZIO INFORMAZIONI STRUTTURA DI MISSIONE

14 Giugno 2011

L'AQUILA - Al fine di fornire un servizio ai cittadini ed un supporto ai soggetti coinvolti nel processo di ricostruzione, su proposta del Commissario delegato per la Ricostruzione e Presidente della Regione Abruzzo, Gianni Chiodi, la Struttura Tecnica di Missione ha deciso di avvalersi del servizio Linea Amica Abruzzo realizzato da FormezPA - per potenziare e dare maggiore efficacia alla comunicazione di servizio tra Stm e cittadini/tecnici/istituzioni.

In particolare la Struttura Tecnica di Missione potrà usufruire delle strutture operanti attualmente per la Sge, e nello specifico, del Front Office dell'Urp presso la Guardia di Finanza di Coppito, operativo dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30, del Numero Verde 800 155 300 (gratuito anche da telefono cellulare) raggiungibile dal lunedì al venerdì, con orari 9.30-18.00 e del Contact Center Tecnico per inoltrare comunicazioni e inviare sms. Le richieste che giungeranno da parte di tecnici, cittadini e istituzioni verranno gestite sulla piattaforma informatica "e-Progress", già utilizzata dallo Sportello per il Cittadino, che consentirà di governare in modo efficace tutte le richieste per Stm inerenti la ricostruzione, garantendo la tracciabilità di ogni istanza e, quindi, la trasparenza nel meccanismo di risposta.

Tutte le istanze verranno vagliate dagli operatori di Linea Amica Abruzzo alla luce della normativa vigente e delle 'Faq' già validate ed emanate dalla Struttura Tecnica di Missione inerenti la ricostruzione; sarà poi il back office dell'Urp a indirizzare verso Stm le domande particolarmente complesse e che non trovano agevole risposta nella normativa vigente e nelle Faq.

Una volta avuta la risposta da Stm, il Back Office dell'Urp provvederà a comunicare l'esito al richiedente. FormezPA - con il servizio Linea Amica Abruzzo dopo le fasi emergenziali, è pronta ad essere l'interfaccia multicanale per dare efficacia ed efficienza all'azione amministrativa delle istituzioni, anche durante la fase di ricostruzione, e a segnalare le criticità ed i problemi riscontrati dai cittadini, tecnici e istituzioni locali delle aree colpite dal sisma, al fine di velocizzare i processi di ripresa.

"L'esperienza dell'Urp, del numero verde, e del Contact Center Tecnico - dichiara il Responsabile di Linea Amica Abruzzo, Massimo Busino - hanno dimostrato l'efficacia del sistema di comunicazione multicanale e bidirezionale di cui hanno usufruito tutte le Istituzioni che hanno operato finora per l'emergenza. La logica della 'rete' dei soggetti istituzionalmente coinvolti nei processi dell'emergenza e l'abbinamento ad innovativi strumenti tecnologici quali la piattaforma 'e-Progress' che consente analisi dettagliate e approfondite a partire dalle richieste archiviate, è stata positivamente valutata da Stm e dal suo Coordinatore, Gaetano Fontana, ai fini della velocizzazione di tutti i processi legati alla ricostruzione e di un avvicinamento a tutti i soggetti coinvolti".

"La STM - dice il Coordinatore della Struttura - nello svolgimento del compito di supporto tecnico amministrativo ai soggetti istituzionali coinvolti nel processo di ricostruzione, provvede, tra le altre cose, ad operare un'interpretazione della normativa che è stata elaborata dal sisma ad oggi. Per favorire la divulgazione delle modalità applicative di tale normativa anche ai privati, la Struttura organizza frequenti incontri con gli ordini professionali e le parti economiche, nonché provvede a pubblicare, con aggiornamenti continui sul sito del Commissario Delegato, specifiche Faq suddivise per argomento. L'accordo concluso con Linea Amica ha lo scopo di rendere più capillare la diffusione delle informazioni utili per l'applicazione della normativa in materia di terremoto attraverso il dialogo con i cittadini e di mettere al loro servizio l'attività svolta dalla Struttura Tecnica di Missione".