



Progetto "INFOSMS"

**Informazione e Comunicazione integrata al Cittadino
tramite invio di SMS e Portale WAP**

LA CITTA' IN UNA MANO.

ATTIVA IL SERVIZIO GRATUITO INFOSMS
PER AVERE SUL TUO TELEFONINO
TUTTE LE INFORMAZIONI
CHE TI INTERESSANO

NEWS VIABILITA' EVENTI

E' UNA INIZIATIVA DEL COMUNE DI REGGIO CALABRIA IN COLLABORAZIONE CON TIM
USUFRUIBILE DAI CLIENTI DI QUALSIASI GESTORE



CITTA' DI REGGIO CALABRIA



Vivere senza confini

Il Village

PER ATTIVARE IL SERVIZIO WWW.REGGIOCAL.IT/INFOSMS



PROGETTO "INFOSMS"

La Comunicazione interna ed esterna per gli Enti Locali.

L'impegno compiuto in questi anni dalle amministrazioni pubbliche per stabilire un giusto e più maturo rapporto con i cittadini, è stato notevole. Basti pensare all'attenzione al cittadino-utente, ai suoi diritti di informazione e accesso agli atti, l'impegno alla trasparenza e all'efficienza dell'azione amministrativa e dei servizi offerti, che oggi costituiscono un importante e fondamentale patrimonio di tante amministrazioni.

Quindi, dare **valore** al cittadino per migliorare l'organizzazione pubblica, significa anche avvicinare il cittadino in modo più diretto alle stesse Istituzioni, diventando questi il "naturale portatore di cambiamento" con le sue esigenze e i suoi bisogni ed al contempo permettendo al sistema amministrativo di aggiornare le sue coordinate strategiche e operative.

Al fine di realizzare concretamente questo "dialogo", il cambiamento promosso con le norme, pur importante, da solo non basta. Infatti, occorrono oltre alle metodologie ed alle professionalità interne, anche idonei strumenti per:

- interpretare i bisogni presenti nel territorio di riferimento;
- migliorare le modalità di ascolto e di relazione con i cittadini e con la comunità nel suo complesso;
- adeguare la propria organizzazione per contribuire in modo sempre migliore alla soluzione dei problemi e alla soddisfazione dei bisogni della società.

Tutte le istituzioni pubbliche hanno un'attività di **relazione** con l'esterno il cui grado di percezione, tuttavia, dipende dalla natura dei compiti da svolgere. Ad esempio, il rapporto è più evidente e avvertito in quelle istituzioni caratterizzate dall'erogazione di servizi individuali, dove le occasioni di contatto sono frequenti e necessarie per la conclusione della prestazione, come nel caso di un Comune.

In questo scenario è possibile, inoltre, considerare strategici – in materia di **comunicazione** (interna / esterna) alcuni obiettivi per gli Enti Locali:

- qualificare le modalità e gli strumenti con cui tradizionalmente gli organi politici si rapportano con le realtà e i soggetti esterni, nelle diverse articolazioni organizzative;
- individuare nuovi e più efficaci canali d'ascolto e di relazione rispetto a quelli già in uso (internet, media, sportello, ecc.). Quindi, si tratta d'introdurre l'utilizzo di nuove forme di comunicazione, al fine d'allargare gli stessi canali di interazione con il territorio.

Tra queste un esempio concreto, sarebbe quello relativo all'invio di **SMS al cittadino** (brevi messaggi) che potrebbe rappresentare uno strumento di comunicazione istituzionale di ampia diffusione ed allo stesso tempo di facile utilizzo.

Un nuovo strumento di comunicazione e di informazione

Oggi, dalle diverse statistiche di mercato, effettuate dagli operatori nel settore delle telecomunicazioni, emerge **che l'SMS sia lo strumento che consente di comunicare con i propri cittadini in modo più veloce ed a costi più ridotti**. Solo la posta elettronica risulta uno strumento più economico del Short Message Service (SMS). Ad ogni modo, la diffusione dell'email non è confrontabile con quella del telefono cellulare. Infatti, **il telefono cellulare è uno strumento che accompagna il possessore in ogni luogo: il messaggio SMS, a differenza dell'email, viene letto al momento del ricevimento**.



OBIETTIVI del Progetto "INFOSMS"

L'Amministrazione Comunale di Reggio Calabria ha inteso individuare nuovi e più efficaci canali di ascolto e di relazione con il cittadino, rispetto a quelli già in uso, tramite l'utilizzo di nuove forme di comunicazione istituzionale più efficienti e complete, con l'obiettivo di incrementare il rapporto di interazione con il territorio.

"**InfoSMS**" è una iniziativa che fornirà informazioni di pubblico interesse, di particolare urgenza e tempestività relative all'attività comunale, come eventi culturali, sportivi, sociali, manifestazioni, convegni, e particolari situazioni relative alla viabilità, ai parcheggi, ai lavori di manutenzione; comunicazioni di protezione civile; iscrizione scuole; scadenze ICI, TARSU, ecc.

COSA DEVE FARE IL CITTADINO PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO INFOSMS

a) Il cittadino si collega al sito web istituzionale al seguente indirizzo:

<http://www.reggiocal.it/infosms/>

b) Il cittadino nella fase iniziale di registrazione, selezionerà la tipologia di messaggio a cui è interessato, quali ad esempio:

- AVVISI (Avvisi ai cittadini);
- CULTURA (Argomenti di cultura generale ed eventi);
- NEWS (Notizie attività istituzionali);
- TRAFFICO (Informazioni importanti per la viabilità cittadina);

oppure a TUTTE le categorie di cui sopra. Le categorie sono sperimentali e potranno essere implementate in futuro, anche grazie ai suggerimenti dell'utenza cittadina.

c) Al titolare del numero di cellulare indicato nel modulo, verrà inviato un primo messaggio **SMS** contenente un **codice di registrazione**, da utilizzare per la compilazione del modulo di conferma via Web.

A conclusione delle attività sopra indicate, il cittadino è iscritto al servizio "InfoSMS" e potrà in qualsiasi momento comunicare la propria cancellazione.

Il servizio è **GRATUITO per il cittadino**, eccetto gli eventuali messaggi inviati dall'utente stesso. Tali messaggi potranno essere inviati utilizzando qualsiasi operatore telefonico mobile, alla tariffa praticata, secondo il contratto personale e senza costi aggiuntivi.

PORTALE MOBILE

Inoltre, il servizio "InfoSMS" è integrato dal portale WAP istituzionale, accessibile tramite il proprio cellulare all'indirizzo:

<http://www.reggiocal.it/wap/>

Infatti, il cittadino potrà visualizzare, oltre alle notizie ricevute già tramite SMS, ulteriori informazioni più complete e concernenti altre categorie aggiuntive. In sintesi, una informazione completa e tempestiva per il cittadino "in movimento", fruibile in qualsiasi orario ed in ogni luogo.



La realizzazione del progetto "InfoSMS" con le sue diverse componenti (hardware, software e servizi telematici), che sarà gestito in piena autonomia dall'U.O. "Rete Civica", ufficio comunale preposto già alla gestione del sito web istituzionale, permetterà l'erogazione dei **servizi di comunicazione istituzionale** (tramite l'invio di SMS al telefono mobile), rivolti sia all'interno della struttura organizzativa dell'Ente che verso il "mondo esterno" (associazioni, ordini professionali, aziende, cittadini, ecc.). Di seguito si riporta un esempio del potenziale utilizzo del nuovo servizio di comunicazione tramite invio degli SMS:



La comunicazione verso l'esterno

Le iniziative di comunicazione istituzionale e sociale, si riferiscono alle attività fondamentali previste dalla legge sulla comunicazione pubblica e precisamente:

- favorire la conoscenza delle disposizioni normative e regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività amministrative dell'Ente (iniziative deliberate dalla Giunta Comunale, Ordinanze del Sindaco, iniziative dell'organo politico in genere)
- illustrare le attività del Consiglio Comunale ed il loro funzionamento (lavori del Consiglio, ordini del giorno del Consiglio e delle Commissioni);
- agevolare l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate ed approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale.

La comunicazione verso l'interno

Risulta evidente, invece, l'applicazione di questi servizi all'interno della struttura organizzativa, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra gli stessi apparati amministrativi e gli organi politici (Sindaco, Assessori, Presidenza del Consiglio, Consiglieri e Commissioni Consiliari). Ad esempio, tramite l'invio di SMS, sarà possibile comunicare alle articolazioni organizzative dell'Ente, le informazioni relative alle seguenti attività:

- Attività Istituzionali del Sindaco e Riunioni della Giunta Comunale;
- Comunicazioni della Segreteria Generale ai Dirigenti di settore;
- I lavori del Consiglio Comunale. Si citano alcuni esempi delle informazioni che potrebbero essere inviate: il calendario delle sedute del Consiglio Comunale, l'ordine del giorno della prossima seduta, ed una breve sintesi del titolo di alcuni atti approvati nelle singole sedute del Consiglio.