

# Comunità Tematica “SERVIZI ONLINE PER I CITTADINI”

---

## Ambito strategico e allineamento ADER

La COMTem dedica la sua attività ai Servizi on-line rivolti ai cittadini. La sfida nei prossimi anni è quella di portare a compimento un percorso intrapreso da tempo in regione per rendere effettivi i nuovi diritti di cittadinanza digitale, realizzando, nei rapporti con i cittadini, il quadro prefigurato nel nuovo CAD così come nelle linee di sviluppo indicate dall'ADER, indirizzando le singole le azioni e convergendo sulla creazione di un accesso unitario ai servizi digitali erogati dagli Enti del territorio, anche in ottica ed in conformità con gli attesi sviluppi del progetto nazionale Italia-Login.

# Comunità Tematica “SERVIZI ONLINE PER I CITTADINI”

---

## Di quali temi si occupa

È dunque su questi temi, che opera la COMTem, radunando le esperienze e le competenze del territorio regionale per individuare insieme le soluzioni rispetto alla sfida, portando anche nella user experience del cittadino una sempre maggiore integrazione e omogeneità dei servizi.

Si tratta quindi di definire e adottare regole e metodologie comuni nell'erogazione dei servizi (livelli di accesso, modalità di sottoscrizione, procedimenti, moduli, formulari) per interagire con il cittadino digitale attraverso un linguaggio standardizzato, non diverso per ogni Ente, e quindi più comprensibile e praticabile. Il tutto poi da declinare a livello tecnologico sulle piattaforme abilitanti per realizzare tecnicamente l'accesso unitario.

# Comunità Tematica “SERVIZI ONLINE PER I CITTADINI”

---

## Che cosa fanno/come operano i partecipanti - dinamiche interne

I partecipanti alla COMTem sono in primo luogo gli esperti di dominio degli Enti (Demografici, Ragionerie, Servizi Sociali, Servizi Istruzione...), in collaborazione con gli informatici che da sempre seguono l'evoluzione delle piattaforme abilitanti regionali e operano per la loro integrazione rispetto ai servizi online erogati dai loro Enti. In Comunità Tematica

- portano e fanno emergere le sfide (esigenze e criticità, fabbisogno di conoscenze, competenze, risorse...) così come le opportunità (esperienze positive da diffondere) sia sul piano tecnologico che su quello organizzativo;
- identificano possibili soluzioni ed azioni condivise sui temi oggetto di lavoro della COMTem
- riportando agli Enti di appartenenza, assumono il profilo di e-leader nella la disseminazione e applicazione delle soluzioni a sistema negli Enti.

# Comunità Tematica “SERVIZI ONLINE PER I CITTADINI”

## Dinamiche attivate in COMTem con impatto esterno

La peculiare dinamica di confronto e collaborazione costante tra dimensione locale e dimensione regionale che avviene in Comunità Tematica permette inoltre di:

- mantenersi omogeneamente allineati sulle evoluzioni normative e sulle azioni tematiche dell’Agenda Digitale regionale, nazionale ed europea;
- identificare le buone pratiche e le esperienze da valorizzare a livello regionale, nazionale ed europeo;
- individuare una risposta comune ai fabbisogno formativi emergenti da acquisire come comunità o da disseminare negli Enti veicolandone il valore attraverso la Comunità.

Tutte le proposte elaborate dalla Comunità Tematica (almeno 2 deliverables/anno) vengono sottoposte all’ADER e relativa Programmazione Operativa; laddove richiesto dal tipo di proposta, questa viene sottoposta a valutazione e approvazione di Comitato

Tecnico e Comitato Permanente di Indirizzo.

# Comunità Tematica “SERVIZI ONLINE PER I CITTADINI”

## Chi sono i partecipanti

Ogni Ente individua al suo interno le competenze più indicate per la partecipazione a questa Comunità Tematica, esprimendo

- **un Referente** incaricato, che resta l’interlocutore primario e partecipa in modo stabile ai lavori della COMTem;
- altre **figure di supporto** che possono essere coinvolte al bisogno in relazione agli aspetti affrontati.

Compatibilmente con l’organizzazione di ciascun Ente, **i partecipanti-tipo** a questa Comunità Tematica sono dunque:

- **Referente principale:** Esperto di dominio e/o Responsabile dei Servizi (Demografici, Ragionerie, Servizi Sociali, Servizi Istruzione...)
- **Figure a supporto:** Informativo: responsabili o staff dei Sistemi Informativi degli Enti: possono essere loro, all’interno degli Enti, il raccordo rispetto all’integrazione dei servizi offerti ai cittadini, anche rispetto alle innovazioni e all’evoluzione delle Piattaforme regionali degli ultimi anni.