

DigitaleFacile

La tua guida al digitale

2. Vita Digitale

2.8

Contattare la Pubblica Amministrazione



Contattare la Pubblica Amministrazione

Come contattare la PA

Ogni ente ha i propri canali di comunicazione digitale con i cittadini: *e-mail*, servizi di *messaging istantanea*, *chatbot*, interazioni sui profili social...

Il processo di digitalizzazione dell'Amministrazione Pubblica ha permesso di sviluppare più di una modalità di contatto per consentire a ogni persona di ottenere in tempi rapidi – in alcuni casi addirittura istantaneamente – risposta ai propri quesiti.

I canali attraverso i quali i cittadini possono dialogare con l'Amministrazione Pubblica servono non solo per richiedere informazioni su servizi e attività, ma anche per presentare domande di partecipazione a bandi, visualizzare l'iter di lavorazione di pratiche, richiedere certificati anagrafici e molto altro.

Grazie alla comunicazione istituzionale online si vuole promuovere la trasparenza amministrativa e aprire nuovi spazi di partecipazione alla vita pubblica.

Se si vuole invece segnalare un disservizio o una inefficienza, è possibile visitare il sito <https://www.latuapa.gov.it>, un servizio dell'Ispettorato della Funzione Pubblica studiato per raccogliere segnalazioni e risolvere eventuali criticità nel contatto fra la Pubblica Amministrazione e i cittadini.

Come si fa per...

...contattare un'Amministrazione Pubblica

Ogni ente (Comuni, Province, Regioni, Stato) ha indicate, all'interno dei propri *siti internet*, le modalità con cui è possibile, per il cittadino, mettersi in contatto con diversi uffici. Il metodo più utilizzato è l'e-mail ma attualmente diverse Amministrazioni stanno strutturando servizi di *web chat* e interazioni tramite i *social network*.

...contattare Regione Lombardia

Sul sito www.regione.lombardia.it è sufficiente selezionare dal *menù* la voce "contatti" per visionare tutte le modalità che l'Amministrazione Pubblica ha attivato per relazionarsi con i cittadini.

Si può inviare un messaggio di richiesta informazioni generali su servizi e attività compilando il *form* che si apre sul sito o avviare una conversazione via chat con un operatore, attivo tutti i giorni della settimana (anche la domenica, eccetto le festività) dalle 8.00 alle 20.00.

Sempre dal sito di Regione Lombardia è possibile reperire l'elenco delle caselle di *posta elettronica certificata* e i contatti di tutte le Direzioni Generali.

Chi utilizza i social network può contattare Regione Lombardia anche attraverso i canali ufficiali già presenti sulle principali piattaforme.

Contattare la Pubblica Amministrazione

In alternativa, per chi preferisce utilizzare i canali tradizionali, è attivo il *numero verde* 800.318.318 (da rete fissa) o 02.3232.3325 (da rete mobile e dall'estero) nei giorni feriali con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00. È anche possibile, sempre dal sito di Regione Lombardia, prenotare la chiamata di un operatore in un giorno e a un orario a scelta.

Si ricorda infine che, in base alla normativa europea sul trattamento dei dati personali, è possibile dar seguito alla richiesta di informazioni solo previo consenso dell'interessato.

Da sapere...

La legge 150/2000 ha stabilito che le Amministrazioni Pubbliche debbano gestire le relazioni con i cittadini attraverso canali *online*, in modo da rendere veloci e interattive le comunicazioni.

Per i cittadini che tuttavia avessero bisogno di un supporto "fisico", Regione Lombardia ha istituito il servizio "Spazio Regione"; 14 sportelli sul territorio destinati alle relazioni con il pubblico. L'elenco degli sportelli e la loro ubicazione sono riportati all'interno del sito dell'Amministrazione Pubblica.

GLOSSARIO

CHATBOT – Programma informatico che elabora informazione e simula una conversazione umana. È utilizzato come assistente virtuale in diversi siti.

E-MAIL – Abbreviazione di electronic-mail (in italiano posta elettronica), è un mezzo di comunicazione che permette di recapitare messaggi, anche con allegati, tramite internet.

FORM – Modulo all'interno di un sito internet che, compilato, permette di inoltrare richieste o informazioni.

MENU – Serie di comandi visualizzati quasi sempre come lista che consente il rapido accesso ai servizi di un sistema informatico.

MESSAGGI Istantanei – Brevi testi scambiati in tempo reale fra due o più soggetti che utilizzano dispositivi elettronici connessi alla rete (computer, tablet, smartphone).

NUMERO VERDE – Servizio telefonico che permette ad un utente di comunicare gratuitamente con una azienda (che si accolla il costo del servizio).

ONLINE – Tutto ciò che avviene tramite o con la rete Internet.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA – Casella di posta elettronica (e-mail) con valore legale. Utilizzata per la gestione di documenti ufficiali è usata al pari di una raccomandata con ricevuta di ritorno

SITO INTERNET – Insieme di pagine web pubblicate in Internet che definiscono un'impresa o altra organizzazione.

SOCIAL NETWORK (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, Tik Tok, ecc.) – Comunità di soggetti che condividono messaggi, foto, ecc... a quanti fanno parte della stessa rete. Per accedervi è necessaria una registrazione. La condivisione dei contenuti è possibile fra soggetti collegati fra loro.

WEB CHAT – Sistema di messaggistica istantanea tramite Internet.

Contattare la Pubblica Amministrazione

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sui sistemi per contattare la Pubblica Amministrazione, rivolgersi ai facilitatori regionali.

www.regione.lombardia.it

