



ACTAURP

APPLICATIVO SAAS IN CLOUD

PNRR 1.2 - Servizi Informativi, Rapporti con l'utenza N. 9



ACTAURP è l'applicativo online cloud saas, qualificato sul marketplace ACN e certificato CSA Star, che permette a cittadini e imprese di:

- segnalare un disservizio rilevato sul territorio;
- prenotare un appuntamento presso l'ufficio comunale di interesse;
- effettuare una richiesta di assistenza relativa ad un servizio digitale presente sul sito istituzionale.

Lato Pubblica Amministrazione

L'operatore dell'ente accede alla dashboard nell'area riservata di ACTAURP tramite SPID.

Dalla dashboard vengono gestite tutte le richieste e segnalazioni pervenute da cittadini e imprese.

ACTAURP consente di gestire tutte le relazioni con il pubblico dell'Ente:

1. accelera la presa in carico della richiesta o della prenotazione;
2. snellisce i processi e riduce i compiti manuali degli operatori;
3. tiene sotto controllo tutte le segnalazioni e le prenotazioni pervenute;
4. aumenta il senso di appartenenza del Cittadino al proprio Comune;
5. comprende al meglio i reali problemi del territorio;
6. evita che i reclami vengano effettuati sui social;
7. garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione.



Lato Cittadino

Cittadini e Imprese effettuano, attraverso lo smartphone, che rappresenta oltre il 70% del traffico internet, richieste e segnalazioni in pochi semplici passaggi.

L'applicativo ACTAURP consente di:

1. indicare il luogo esatto del guasto o disservizio che si intende segnalare;
2. individuare la tipologia del problema riscontrato;
3. richiedere assistenza relativa ad un servizio digitale presente sul sito istituzionale;
4. inserire i propri dati per ricevere aggiornamenti sulla presa in carico e successiva chiusura della segnalazione;
5. prenotare un appuntamento presso l'ufficio di interesse;
6. ricevere conferma dell'appuntamento.