



---

## I servizi e i progetti on line del Comune

Un call center unico per tutti i cittadini dell'area fiorentina, informazioni on line sulla situazione della mobilità, un servizio di volontariato in tutti i quartieri, grazie alle reti di solidarietà.

All'interno dello stand verranno i visitatori potranno conoscere alcuni progetti importanti che coprono vari settori: e-government (Centro Servizi Territoriale, call center integrato "Linea Comune055055), Reti di solidarietà, Servizio Civile, Sportello eco-equo, Politiche giovanili, progetto e-move, percorsi Chiavi della città e il progetto della tramvia.

La prima presentazione riguarda "**Linea Comune – Centro Servizi Territoriale**", un organismo del territorio fiorentino di area vasta (32 Comuni, 2 Comunità Montane e la Provincia), inteso come strumento operativo per la gestione dei canali di front office e per l'erogazione dei servizi informativi, interattivi e transattivi sviluppati nell'ambito dei progetti People ed E-Firenze. Il Centro Servizi Territoriale fornisce sia servizi di base che servizi a richiesta.

L'amministrazione fiorentina mostrerà il punto di ascolto unico "**Linea Comune 055055**" attraverso il call center integrato del Comune di Firenze e dei comuni del territorio fiorentino. Il Call Center, insieme con il Web, la Mail, il Fax, la posta e lo sportello tradizionale, si inserisce nell'ambito del progetto e-Firenze, configurandosi come uno dei canali di contatto principe, per la comunicazione tra P.A. e Cittadini e Imprese. La strategia di realizzazione del "sistema Linea Comune" di e-Firenze è sostenuta dalla scelta federativa di mantenere l'individualità tecnica e culturale di tutti gli attori coinvolti. Al Forum Pa, verrà presentato E-move, uno strumento di costante coinvolgimento on line della cittadinanza sul tema mobilità.

Tra le novità, lo Sportello EcoEquo come il risultato di un lavoro di rete che tende a rovesciare il rapporto tra Istituzioni Pubbliche e i cittadini rappresentati dalle associazioni: non più un'iniziativa pensata dalla Pubblica Amministrazione, ma un progetto che si è sviluppato con la partecipazione delle realtà operanti nella società. (pc)