

POLIS

CASA DEI SERVIZI DI CITTADINANZA DIGITALE

MODELLO CANALE FISICO

Verbale di Accordo 19 dicembre 2022- Allegato 1

POLIS – CASA DEI SERVIZI DIGITALI

- Nell'ambito del Piano Nazionale per gli investimenti Complementari del **PNRR**, con l'obiettivo di promuovere la coesione economica, sociale e territoriale del Paese, prende avvio Il **Progetto Polis – Casa dei servizi digitali**.

INTERVENTI SUGLI UP

- L'iniziativa pone al centro della trasformazione gli **Uffici Postali** che verranno rafforzati nei servizi erogabili, nel modello di offerta verso i clienti con postazioni self, totem digitali, locker per la corrispondenza e i pacchi, nell'estetica, nel confort delle postazioni e nell'identità.

PERIMETRO POLIS

- **Entro Dicembre 2022** è previsto l'avvio della progettazione e successiva realizzazione dei lavori per i primi 107 UP che coinvolgeranno, progressivamente **entro il 2026**, circa 7.000 Uffici Postali negli altrettanti Comuni con popolazione **inferiore a 15.000 abitanti**, in cui attualmente è presente un ufficio postale.

Miglioramento del livello del servizio

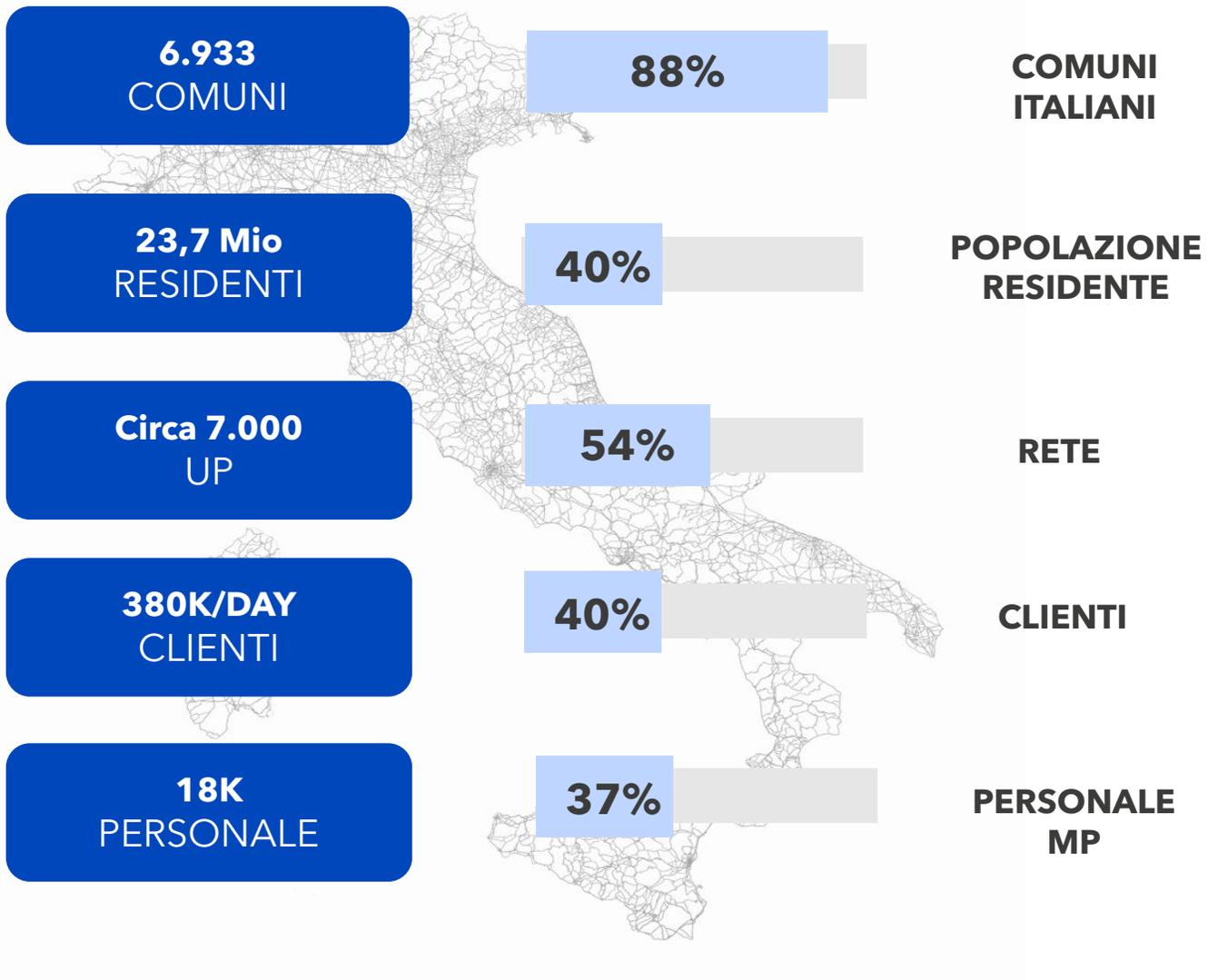
- Miglioramento offerta con postazione relazionale
- Comunicazione e segnaletica efficace con vetrine digitali
- Erogazione dei servizi in modalità self e h24
- Standing e privacy sala consulenza

Attenzione alla sicurezza

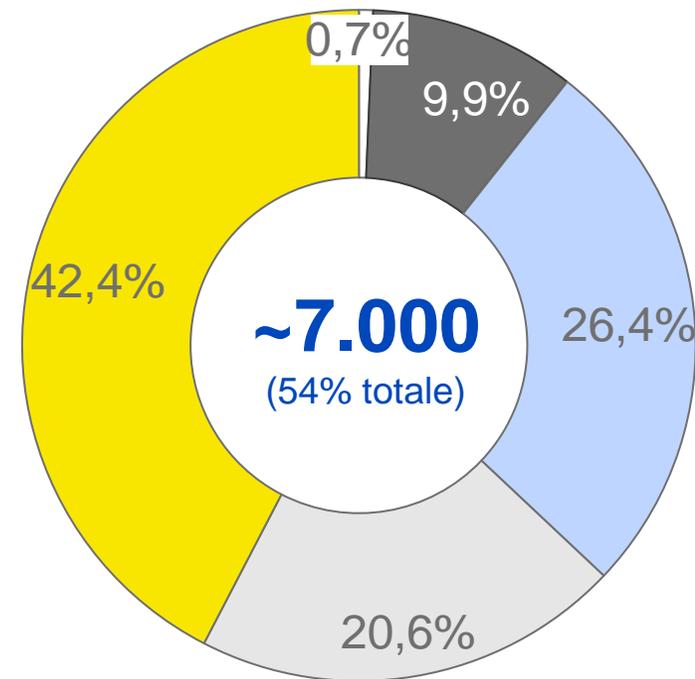
- Miglioramento ergonomia postazioni
- Riduzione dei rischi connessi all'immobile (controsoffitti, amianto, etc,...)
- Riconversione spazi esterni attualmente non utilizzati

Miglioramento allocazione spazi

- Revisione degli spazi, anche attraverso la sostituzione di PDL con aree che favoriscano la relazione con il cliente o la sua interazione con strumenti digitali innovativi (Es: totem Self, postazioni relazionali)



DISTRIBUZIONE PER TIPO UP



PIANO DI INTERVENTI

I 3 MODELLI

Negli UP si effettueranno tre tipi differenti di interventi di ammodernamento: **FULL**, **MEDIUM** e **LIGHT**

AMMODERNAMENTO UP

NUOVI DEVICE

MODELLI POLIS

LAYOUT

BLINDATI

ATM

TOTEM E VETRINE

GESTORE ATTESE

FULL

~1.400

Inserimento postazione relazione

Sblindatura e nuove postazioni

Se obsoleto o mancante



MEDIUM

~ 2.700

Inserimento postazione relazione

UP Proprietà
Sblindatura e nuove postazioni

UP Locazione
Adeguamento sala pubblico

Se obsoleto o mancante



LIGHT

~ 2.900



Se obsoleto o mancante

STIMA DURATA LAVORI

FULL da 90g a 120g
MEDIUM da 40g a 90g
LIGHT circa 7g

POLIS: IL MODELLO, GLI ELEMENTI CHIAVE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

GESTORE ATTESE, TOTEM SELF, SPORTELLERIA ACCOLGONO IL CITTADINO



GESTORE ATTESE

Dove presente, indirizza il cittadino:

- al Totem «self»
- alla sportelleria



SPORTELLERIA RIBASSATA

- eroga servizi di sportello garantendo una maggior interazione relazionale con il cliente e integra i servizi della Pubblica Amministrazione



TOTEM IN AREA SELF per:

- erogare servizi Poste Italiane semplici
- ottenere informazioni
- controllare lo stato di una pratica
- fornire i Servizi Pubblica Amministrazione semplificati



ATM

- permetteranno al cliente - oltre alle classiche operazioni - prenotazioni di servizi legati alla Pubblica Amministrazione. Una quota parte di ATM saranno cash-in, ovvero predisposti per versamento contante



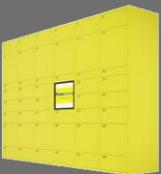
VETRINE DIGITALI

- basate su schermi verticali oppure orizzontali, consentono al cliente di fruire della riproduzione, anche in streaming, di contenuti multimediali e interattivi.



SISTEMAZIONE DELLE AREE ESTERNE

- colonnine per la ricarica energetica
- aree bimbi



LOCKER

- solo su alcuni Uffici Postali il cliente può ritirare la propria spedizione pacchi attraverso i *locker*;

MINISTERO DELL'INTERNO

- Richiesta Passaporto
- Autodichiarazioni di Smarrimento
- Certificati di stato civile e anagrafici (ANPR)
- Richiesta Carta d'Identità elettronica



- Esonero/esenzione Canone RAI
- Estratto conto posizione debitorie e associato pagamento
- Visure e planimetri catastali

Prime ipotesi esemplificative



Ministero della Giustizia

- Certificati Giudiziari



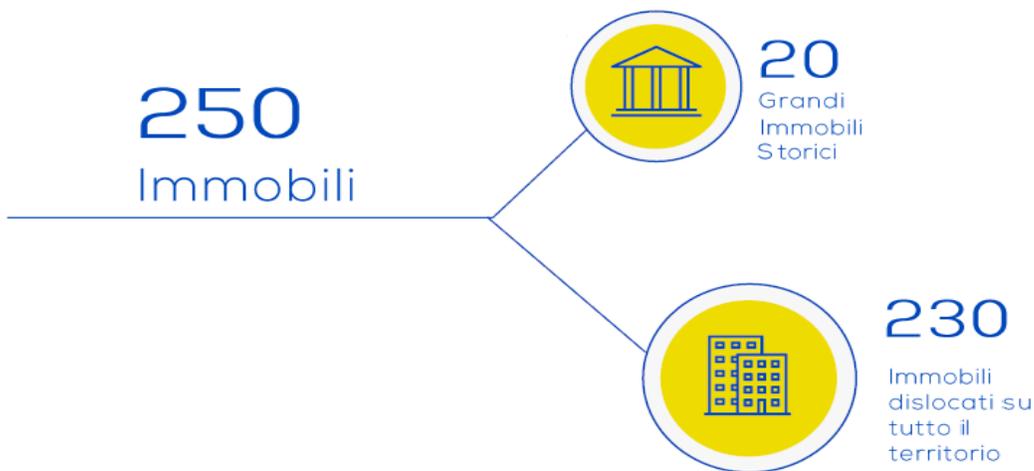
- Rilascio/Rinnovo Patente Nautica
- Duplicati patente



- ISEE
- Estratto contributivo
- Certificazione Unica

OBIETTIVO

- ✓ 250 siti all'interno di immobili messi a disposizione dall'Azienda da destinare a spazi di lavoro in varie città.
- ✓ Oltre 5 mila postazioni di lavoro e di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione.



DIFFUSIONE E CAPILLARITÀ

- ✓ I Siti saranno distribuiti tra i Comuni, selezionati tra capoluoghi di Provincia e altri centri medio-grandi, distretti industriali, città universitarie e località di alto valore archeologico e culturale.
- ✓ Tutti gli spazi saranno interconnessi tra loro e costituiranno un'unica rete digitalizzata e smart

N°7 siti previsti entro Gennaio '23

Ulteriori N°30 siti previsti nel 2023

Macro Area	N° Siti
Centro	49
Centro Nord	57
Nord Est	23
Nord Ovest	32
Sicilia	22
Sud	53

Siti non di MP	14
TOTALE	250

Posteitaliane

