

**INFORMATIZZAZIONE E TELEMATICA
C.C.I.A.A. REGGIO EMILIA**

In seguito alla riorganizzazione dell'Ente avvenuta nel corso dell'anno 2006 è stato costituito il Servizio "Relazioni esterne ed e-government" che comprende due uffici: uno, di cui fanno parte n. 6 dipendenti, gestisce le relazioni esterne e l'altro, di cui fanno parte n. 8 dipendenti, si occupa di e-government, protocollo, archivio, firma digitale e Telemaco.

Tra le attività svolte dal Servizio rientrano l'informazione all'utenza (telefonica, telematica e di sportello), la comunicazione istituzionale, la gestione del sito camerale, la redazione di una newsletter, la diffusione della firma digitale, Telemaco, il rilascio delle CNS e delle carte tachigrafiche, il convenzionamento di uffici esterni per la diffusione dei servizi, il rilascio di visure ed elenchi merceologici per gli enti pubblici ed infine la gestione del protocollo informatico e dell'archivio camerale.

L'ufficio gestisce, inoltre, l'help desk, il quale costituisce un nuovo servizio offerto agli utenti che, grazie al sito internet, si affianca alla tradizionale attività di sportello gestendo i quesiti pervenuti ai rispettivi uffici di pertinenza e garantendo una risposta entro le 48 ore (in questo modo si riesce ad evadere l'80% delle richieste).

La gestione dell'hardware e del software è di competenza del Servizio "Provveditorato ed attività ausiliarie", nell'ambito del quale n. 1 unità di categoria D è dedicata a tempo pieno a tale attività, che comprende gli acquisti e la manutenzione dell'hardware, l'assistenza e la formazione al personale, attraverso l'organizzazione di corsi interni sull'utilizzo di programmi informatici quali word, excel, e posta elettronica ed il supporto all'utilizzo di specifici prodotti informatici.