

**Seduta del 21.09.2004**

**Nr.174**

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso:

- che il Comune di Argenta, da anni attivo nel campo del governo elettronico, per garantire il processo di rinnovamento della Pubblica amministrazione e migliorare il livello di servizio ai cittadini e alle imprese ha lanciato numerosi progetti su questo tema. Per rendere tali interventi completamente fruibili è necessario abilitare strumenti di identificazione del cittadino e realizzare interventi organizzativi per garantire la trasparenza dell'azione amministrativa.

- che il Comune di Argenta ha da tempo avviato la sperimentazione sull'utilizzo della Firma digitale, con particolare riferimento ai servizi erogati alle imprese attraverso lo Sportello Unico per le Attività produttive. Nel contempo il comune si è candidato alla sperimentazione della Carta di Identità Elettronica senza aver ancora avuto la possibilità di essere inserito nel novero dei comuni sperimentatori, pur avendo già realizzato i requisiti richiesti per l'avvio della sperimentazione.

- che in questo ambito si è introdotto nel PEG dell'anno 2004 quale obiettivo prioritario, il *Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della CNS* che prevede l'erogazione di alcuni servizi, ritenuti prioritari, attraverso l'uso di questo strumento.

- Considerato che la C.N.S. è uno strumento fondamentale per l'identificazione del cittadino nei rapporti con l'Amministrazione per l'erogazione in rete dei servizi della P.A. in una logica di E. Government; è funzionale ai pagamenti on line tra cittadino e Pubblica Amministrazione e consente l'invio delle istanze da parte del cittadino alla P.A. in formato elettronico per via telematica.

- Dato atto che il D.P.R. 2.3.2004 n. 117 ha definito le modalità per il rilascio della Carta Nazionale dei Servizi, mentre le linee guida per l'emissione e l'utilizzo della C.N.S. sono in corso di emissione.

- Considerato che tra gli indicatori dell'Obiettivo previsto nel PEG 2004 era inserito quello relativo alla approvazione di uno studio di fattibilità del progetto entro il 31.10.2004;

- Visto il Documento denominato "Studio di fattibilità del Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della CNS" così come allegato sub A) al presente atto di cui forma parte integrante e sostanziale;

- Dato atto che il documento contiene tutti gli elementi atti a delineare uno scenario operativo possibile per la realizzazione del progetto e la sperimentazione in una prima fase di alcuni servizi on line tramite CNS;

- Ritenuto doversi procedere alla istituzione di un apposito gruppo di progetto ai sensi dell'art. 9 del vigente regolamento comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, che si occupi della realizzazione del progetto secondo diverse modalità operative nel rispetto dei criteri e degli indirizzi definiti nello Studio di fattibilità allegato sub A) al presente atto, composto dai seguenti dipendenti e consulenti:

<b>Nome/Cognome</b>	<b>Ruolo</b>
Buzzi Pietro	Responsabile di progetto
Lia Marzocchi	Responsabile parte anagrafica e servizi al cittadino
Antonella Assirelli	Responsabile parte anagrafica e servizi al cittadino
Silvia Negretto	Responsabile parte anagrafica e servizi al cittadino
Edoardo Bertuzzi	Amministratore della Lan aziendale
Roberto Lanzarone	Servizi di E. Government e E. Democracy
Federica Roncarati	Servizi di E. Government e E. Democracy
Marco Sandri	Responsabile Sportello Unico
Bertocchi Aldo	Segretario Generale
Ciarlini Carlo	Dirigente Polizia Municipale
Biolcati Rinaldi Alberto	Dirigente Settore Cultura, Servizi sociali
Battaglia Annunziata	Responsabile UOC Urbanistica
Travasoni Patrizia	Dirigente Ragioneria e Finanze
Orlandini Adriano	Consulente informatico Comune di Argenta

- Di dare atto che il Gruppo opererà in collaborazione con la Dott. Ssa Letizia Pratesi, consulente del Comune per il progetto e dal Dott. Giovanni Manca, del CNIPA di Roma, che svolgerà il tutoraggio sul progetto per conto dell'Ente di appartenenza;

- Richiamato l'art. 48 del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL.;

- Visto il parere sulla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del T.U. n. 267/2000 ;

Ad unanimità di voti ritualmente espressi;

## DELIBERA

1) Di approvare il Documento denominato “Studio di fattibilità del Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull’utilizzo della CNS” così come allegato sub A) al presente atto di cui forma parte integrante e sostanziale;

2) Di procedere alla istituzione di un apposito gruppo di progetto ai sensi dell’art. 9 del vigente regolamento comunale sull’Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, che si occupi della realizzazione del progetto secondo diverse modalità operative nel rispetto dei criteri e degli indirizzi definiti nello Studio di fattibilità allegato sub A) al presente atto, composto dai seguenti dipendenti e consulenti:

<b>Nome/Cognome</b>	<b>Ruolo</b>
Buzzi Pietro	Responsabile di progetto
Lia Marzocchi	Responsabile parte anagrafica e servizi al cittadino
Antonella Assirelli	Responsabile parte anagrafica e servizi al cittadino
Silvia Negretto	Responsabile parte anagrafica e servizi al cittadino
Edoardo Bertuzzi	Amministratore della Lan aziendale
Roberto Lanzarone	Servizi di E. Government e E. Democracy
Federica Roncarati	Servizi di E. Government e E. Democracy
Marco Sandri	Responsabile Sportello Unico
Bertocchi Aldo	Segretario Generale
Ciarlini Carlo	Dirigente Polizia Municipale
Biolcati Rinaldi Alberto	Dirigente Settore Cultura, Servizi sociali
Battaglia Annunziata	Responsabile UOC Urbanistica
Travasoni Patrizia	Dirigente Ragioneria e Finanze
Orlandini Adriano	Consulente informatico Comune di Argenta

Pareri espressi ex art.49 D.Lgs.267/00

Parere regolarità tecnica: favorevole

.to Buzzi dott.P



**COMUNE DI ARGENTA**

**Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della CNS  
Studio di fattibilità**

## Introduzione

Il Comune di Argenta, da anni attivo nel campo del governo elettronico, per garantire il processo di rinnovamento della Pubblica amministrazione e migliorare il livello di servizio ai cittadini e alle imprese ha lanciato numerosi progetti su questo tema. Per rendere tali interventi completamente fruibili è necessario abilitare strumenti di identificazione del cittadino e realizzare interventi organizzativi per garantire la trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Comune di Argenta ha da tempo avviato la sperimentazione sull'utilizzo della Firma digitale, con particolare riferimento ai servizi erogati alle imprese attraverso lo Sportello Unico per le Attività produttive. Nel contempo il comune si è candidato alla sperimentazione della Carta di Identità Elettronica senza aver ancora avuto la possibilità di essere inserito nel novero dei comuni sperimentatori, pur avendo già realizzato i requisiti richiesti per l'avvio della sperimentazione.

In questo ambito, per accelerare l'erogazione di servizi in rete, si introduce il *Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della CNS* che prevede l'erogazione di alcuni servizi, ritenuti prioritari, attraverso l'uso di questo strumento.

La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) ha la funzione della sola identificazione in rete del cittadino: non essendo un documento di riconoscimento permette di utilizzare forme più flessibili di produzione ed erogazione, consentendo un coinvolgimento di altre Pubbliche Amministrazioni e degli operatori di mercato.

La CNS è uno strumento fondamentale per l'identificazione del cittadino nei rapporti con l'Amministrazione per l'erogazione in rete dei servizi della P.A. in una logica di E. Government; è funzionale ai pagamenti on line tra cittadino e Pubblica Amministrazione e consente l'invio delle istanze da parte del cittadino alla P.A. in formato elettronico per via telematica.

Il D.P.R. 2.3.2004 n. 117 ha definito le modalità per il rilascio della Carta Nazionale dei Servizi, mentre le linee guida per l'emissione e l'utilizzo della CNS sono in corso di emissione.

L'Amministrazione comunale, in una logica di integrazione e completamento dei servizi di E. Government e di E. Governance locali previsti dal Piano programmatico "Comune di Argenta On line", ritiene di importanza fondamentale l'avvio di un progetto di sperimentazione della CNS.

La Carta Nazionale dei Servizi può divenire, in sostanza, il "passe-partout" digitale con cui i cittadini, attraverso l'utilizzo di un unico standard tecnologico, potranno accedere da qualsiasi luogo ai servizi offerti in rete dalla Pubblica Amministrazione elettronica, e non solo.

Lo standard individuato per la CNS è aperto ad altre applicazioni, proprio per sostenere lo sviluppo dell'E. Government, come la firma digitale, la tessera sanitaria personale o il codice fiscale.

Si tratta quindi di un passaggio significativo rispetto a una visione dell' E. Government come strumento per il miglioramento della qualità della vita di tutti i cittadini, i quali, attraverso la CNS potranno dialogare on line, da casa o dall'ufficio, con la Pubblica Amministrazione, per ottenere documenti, servizi e informazioni, inserendo questo passepartout elettronico in un apposito lettore applicabile a qualsiasi personal computer.

Il Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi è stato inserito tra gli obiettivi di sviluppo del PEG 2004 del Comune di Argenta. Con nota in data 03.08.2004 prot. 22509 è stata comunicata al CNIPA la volontà del Comune di Argenta di procedere alla realizzazione del progetto di sperimentazione della Carta Nazionale dei Servizi.

## **2 Analisi di contesto**

L'analisi del contesto da cui partire per sviluppare il progetto va considerata attraverso due elementi di verifica:

- 1) la struttura organizzativa del comune e la sua predisposizione alle iniziative di innovazione;
- 2) le esperienze messe in campo dall'Amministrazione per lo sviluppo degli obiettivi di E. Government e di E. Governance;

1) La struttura organizzativa del comune e la sua predisposizione alle iniziative di innovazione:

La struttura organizzativa del Comune di Argenta si configura attraverso un modello funzionale di tipo complesso con strutture in linea e in staff, oltre che di strutture a matrice e di progetto.

Dal 1999 si è avviato un processo di innovazione organizzativa dell'Ente che si è sviluppato attraverso la formazione costante della Direzione verso l'utilizzo di tutti gli strumenti gestionali del personale in coerenza con le politiche adottate dalla Giunta comunale in merito.

La struttura organizzativa è stata coinvolta in diverse iniziative di innovazione che hanno toccato tematiche diversificate (la formazione sul project management, sulla risoluzione dei conflitti, l'attivazione dei sistemi di valutazione del personale, l'analisi del benessere organizzativo e delle pari opportunità, l'attuazione del Programma di E. Government, la Certificazione di Qualità, il Piano di zona dei Servizi Sociali, il Piano della Comunicazione ed informazione ecc.).

Possiamo certamente affermare, pur con la necessaria consapevolezza dei limiti e delle problematiche ancora aperte, che la struttura e il personale sono sufficientemente attrezzati per avviare un progetto complesso come quello relativo alla CNS

Inoltre l'ampiezza del territorio, che fa del Comune di Argenta uno dei più estesi comuni non capoluogo di provincia italiani, rende necessario sviluppare servizi on line per favorire i cittadini nell'interazione con la Pubblica Amministrazione.

2) Le esperienze messe in campo dall'Amministrazione per lo sviluppo degli obiettivi di E. Government e di E. Governance:

Con Delibera della Giunta comunale n. 96 del 4.6.2002 veniva approvato il Progetto strategico e piano operativo "Comune di Argenta on line" quale programma di E. Government locale del Comune di Argenta, che aveva come linee guida le seguenti:

***Rendere visibile il ruolo del Comune di Argenta come nodo proattivo centrale di e-government locale, accelerando il processo di erogazione di informazioni e servizi on line, valorizzando al massimo il know how esistente, le tecnologie disponibili e le esperienze acquisite.***

***Qualificare il processo di comunicazione C2G/G2C ispirandosi al valore essenziale della democrazia e "facilitando la vita ai cittadini".***

Facilitare il sistema di transazioni amministrazione - operatori economici sul territorio tramite il potenziamento del processo G2B/B2G.

***Sviluppare la cultura telematica a tutti i livelli della popolazione locale tramite azioni formative e l'istituzione di "Oasi Tecnologiche".***

***Innovare l'organizzazione e la sua cultura tramite la diffusione della tecnologia.***

Nel documento si individuano diverse azioni progettuali tutte portate a compimento nel corso degli anni 2002, 2003 e 2004.

La realizzazione del Programma, che si procederà ad aggiornare e integrare nel corso dell'ultima parte del corrente anno, ha sviluppato diverse conoscenze e capacità nel personale dipendente, coinvolto tutto, anche se in modo diverso nella partecipazione attiva alla realizzazione e/o all'utilizzo dei servizi e prodotti attivati in conseguenza degli interventi effettuati (vedasi l'utilizzo di Internet e Intranet, la formazione specifica del personale inserito nelle Oasi tecnologiche, la formazione e l'addestramento in materia di protocollo informatico ecc.).

Questo bagaglio di esperienze ci sembra un buona opportunità per sviluppare anche un progetto complesso come risulta essere quello relativo alla CNS.

### 3 Il Sistema dei Servizi

Attraverso l'analisi di contesto possiamo individuare in linea di massima le linee strategiche del progetto che intenderemo sviluppare e realizzare nel periodo che va dal mese di ottobre 2004 al dicembre 2005.

In questa fase di approccio è opportuno segnalare innanzitutto le potenzialità di servizio che potremo attivare attraverso la CNS.

Il sistema dei servizi telematici previsti dal progetto può essere strutturato come segue:

#### § Sistema di Front-Office

§ Sottosistema di accesso ai servizi

§ Canali di accesso

§ Strumenti di accesso

§ Sottosistema di gestione degli utenti

§ Sottosistema dei servizi telematici

#### § Sistema di Back-Office

§	Sottosistema di gestione contabile
§	Sottosistema di gestione anagrafica
§	Sottosistema di gestione atti, documenti e protocollo
§	Sottosistema di gestione tributi
§Infrastrutture	
§	Sistemi di elaborazione
§	Reti e apparati di interconnessione

Illustriamo di seguito i sottosistemi e i servizi.

### **3.1 Sistema di Front-Office**

#### **3.1.1. Sottosistema di accesso ai servizi**

Il sottosistema di accesso ai servizi comprende i canali fisici e telematici di accesso ai servizi e gli strumenti che garantiscono il riconoscimento e l'autenticazione dell'utente.

canali di accesso

- postazioni pubbliche con lettore di smart card per accedere ai servizi del comune (URP comunale e decentrati con postazioni presidiate di sportello dotate di lettore di smart card e oasi tecnologiche)
- postazione presso i CAAF
- postazione presso la Società SOELIA
- accesso da casa da PC dotati di lettore di smart card
- accesso da postazioni pubbliche con lettore di smart card gestite da privati (Internet Cafè)
- accesso da postazioni con lettore di smart card presso associazioni quali Casa del Popolo, Centro ricreativi, Centri anziani

Strumenti di accesso (riconoscimento e autenticazione - pagamento)

I servizi sviluppati saranno compatibili con la CNS e con la CIE e con altri metodi di accesso quali identificativo e password nella prima fase di emissione della CNS a una categoria di utenti.

Con riferimento alle funzioni di pagamento, i canali di pagamento offerti permetteranno l'utilizzo della carta di credito, di circuiti sicuri con conto corrente postale e bancario e della rete tabaccai aderenti al circuito lottomatica.

I pagamenti con conto corrente bancario saranno realizzati con il circuito Bankpass Web (come da accordo siglato il 7 giugno 2004 tra il CNIPA e l'e-Committee dell'ABI).

Nell'ottica della multicanalità, il comune erogherà i servizi di pagamento anche attraverso la rete lottomatica e il circuito Poste. Per questo dovranno essere attivati opportuni contatti con i referenti.

### 3.1.2 Sottosistema di gestione dell'utente

Il sottosistema di gestione dell'utente prevede le seguenti funzionalità:

§Gestione profili degli utenti (tipologia di utenti, categorie di appartenenza, le autorizzazioni ai singoli servizi, ...)

§Collegamento con backbone applicativo INA per l'acquisizione di informazioni relative ai cittadini non residenti

§Registrazione dei comportamenti e dei servizi acceduti dall'utente

Si prevede di integrare il sottosistema di gestione dell'utente per l'uso della firma digitale.

Per lo sviluppo di tale modulo è necessario contattare il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) al fine di conoscere lo stato di avanzamento del sottosistema di gestione dell'utente utilizzato in altri Enti sperimentatori della CNS.

### 3.1.3 Sottosistema dei Servizi Telematici

Il sottosistema dei servizi telematici comprende i servizi da attivare con l'accesso della CNS. I servizi eventualmente già attivi sul sito del Comune di Argenta saranno adeguati per il supporto della CNS e del sottosistema di gestione degli utenti.

I servizi di inoltro pratiche sotto elencati sono resi possibile dall'attivazione, presso il Comune di Argenta, di una casella di posta certificata già operativa. Inoltre all'interno del comune è stato avviato un progetto che prevede la creazione di *Uffici Digitali*, ossia unità in cui il comune, dopo avere selezionato i servizi di particolare importanza e visibilità per il cittadino, potrà processarli elettronicamente tramite sistemi di gestione di flussi documentali in coerenza con i progetti di Sperimentazione del Protocollo Informatico e della Firma digitale. In tali Uffici digitali saranno il più possibile concentrate le competenze e responsabilità per completare l'iter di erogazione dei servizi stessi in modo elettronico, dando ampia trasparenza e visibilità nonché consentendo una drastica riduzione dei tempi amministrativi. Tali Uffici devono essere intesi come moduli di raccordo tra gli uffici competenti e non come strutture aggiuntive rispetto all'ordinamento organizzativo vigente. Si prevede di sperimentare la CNS nel progetto Uffici Digitali, previa identificazione delle procedure idonee alla sperimentazione.

#### Area Servizi Demografici

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**prenotazione sala matrimoni** permette la prenotazione della sala matrimoni attraverso la compilazione di un'agenda elettronica associata al modulo che mostra la disponibilità della sala;

§**appuntamento con un responsabile di procedura**, permette di prenotare un appuntamento attraverso agenda elettronica e di pagare gli eventuali oneri con carta di credito o gli altri strumenti previsti;

§**autocertificazione precompilata**, permette al cittadino dotato di CNS di scaricare modelli di autocertificazione precompilati con i propri dati. Per la realizzazione si prevede il collegamento con la procedura della gestione dell'anagrafe;

§**richiesta di cambio residenza**, permette al cittadino di inoltrare on line la dichiarazione del cambio di residenza all'interno del comune stesso e con i comuni che hanno attivato il servizio. Il comune può avviare l'istruttoria e compilare il modulo APR/4 da far firmare al cittadino. Se il cittadino è titolare di firma elettronica forte, il modulo può essere inviato on line. Per la realizzazione si prevede l'interfacciamento dell'anagrafe e l'analisi della possibilità di stabilire un collegamento con il Sistema di Accesso e Interscambio Anagrafico (SAIA) per l'invio dell'APR4 al SAIA;

§**consultazione informazioni** sullo stato di avanzamento delle pratiche di cambio residenza.

### **Area Servizi Tributari**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**invio dichiarazioni ICI o variazioni ICI, denunce per la tassa smaltimento rifiuti (TARSU) e per altri tributi comunali (esclusa la tasse per la pubblicità e pubbliche affissioni)**, permette l'inoltro on line dei dati per la dichiarazione ICI al fine di aggiornare i propri dati, caricati nella banca dati, e dei moduli per le denunce relativi agli altri tributi;

§**consultazione** ad accesso riservato della propria posizione contributiva (ICI, TARSU, altri tributi e tasse), permette l'accesso alla situazione dei pagamenti dei tributi e di tasse, con la visualizzazione delle rate da pagare, dello storico, delle condizioni di morosità;

§**pagamenti on line**, permette il pagamento on line tramite rete dei tabaccai, c/c bancario, postale e carta di credito di tasse e tributi.

Per la realizzazione di questa area si prevede l'integrazione con SOELIA, società partecipata del comune, che gestisce la TARSU. Si prevede inoltre la gestione on line del pagamento del GAS, essendo SOELIA il gestore.

Saranno inoltre attivati accordi con la Società di riscossione tributi del comune. SIFER.

### **Area Servizi Scolastici\_Vacanze Anziani**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**iscrizione on line**, permette di effettuare on line l'iscrizione alla sede di Argenta dell'Università di Ferrara, agli asili nidi comunali, ai servizi di trasporto scolastico comunale e di refezione scolastica, alle vacanze anziani;

§**consultazione** ad accesso riservato dello stato della propria pratica e della posizione contabile;

§**pagamenti on line**, permette il pagamento on line delle rette tramite rete dei tabaccai, c/c bancario, postale e carta di credito.

I servizi rientranti in questa area saranno realizzati in collaborazione i CAAF per l'inoltro delle pratiche on line. Infatti il CAAF può occuparsi della compilazione dei moduli ISEE da presentare. Attualmente la maggior parte dei moduli ISEE è compilato da personale del comune.

## **Area Servizi Polizia municipale**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**pagamento contravvenzioni**, permette il pagamento on line delle sanzioni amministrative tramite rete dei tabaccai, c/c bancario, postale e carta di credito.

## **Area Servizi Sociali**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**richiesta case popolari**, permette al cittadino di inoltrare on line la richiesta di alloggio popolare, previa assegnazione;

§**richiesta contributo su fondo sociale su affitto casa**, permette al cittadino di inoltrare al comune on line la richiesta di contributo su affitto casa;

§**consultazione** ad accesso riservato dello stato della propria pratica e della propria posizione contabile;

§**pagamenti on line**, permette il pagamento on line degli affitti tramite c/c bancario, postale e carta di credito.

I servizi rientranti in questa area saranno realizzati in collaborazione i CAAF sia per la possibilità di rendere disponibile una postazione presidiata presso gli uffici dei CAAF, sia per l'inoltro delle pratiche on line. Infatti il CAAF può occuparsi della compilazione dei moduli ISEE da presentare. Attualmente la aggiro parte dei moduli ISEE è compilato da personale del comune.

## **Area e-democracy**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**Sondaggi On Line**, permette ai cittadini di esprimere la propria opinione su temi proposti dal comune con garanzia di riservatezza del voto.

## **Area SUAP e area SUE (Sportello Unico dell'Edilizia)**

Nell'ambito della sperimentazione dell'Ufficio digitale, attraverso l'uso della CNS potranno essere sviluppati i seguenti servizi:

§**invio pratiche** da parte delle imprese, degli studi professionali e dei cittadini;

§**consultazione iter della pratica**;

§**consultazione** ad accesso riservato della propria posizione contabile;

§**pagamenti on line**, permette il pagamento on line delle spese tramite c/c bancario, postale e carta di credito.

## **Area Telelavoro**

Nell'ambito della sperimentazione del telelavoro già avviata all'interno del comune si prevede di dotare i dipendenti della CNS per il riconoscimento sicuro in rete e l'esecuzione di transazioni on line. Attualmente le due impiegate che svolgono il telelavoro hanno mansioni di controllo tributario e controllo di gestione/statistica. Si prevede di dotare tali dipendenti di CNS per il controllo sicuro dell'accesso alla Internet comunale.

## **Area Intranet**

Si prevede di dotare in prima istanza tutti i dipendenti del comune di CNS per il l'accesso sicuro in Intranet e nell'area riservata.

Il comune sta partecipando la progetto CUP della Provincia di Ferrara. È in corso di analisi una possibile interazione del progetto CUP con il Progetto del Sistema di servizi basato sull'utilizzo della CNS per dotare i medici di medicina generale di CNS.

### **3.2 Sistema di Back-Office**

Gli applicativi interessati allo sviluppo dei servizi sopra elencati saranno

§applicativo protocollo;

§applicativi tributi;

§applicativo anagrafe;

§applicativo SUAP;

§applicativo SUE;

§applicativo gestione contabile.

Sarà necessario prevedere eventuali interfacciamenti con i servizi on line con accesso tramite CNS.

### **3.3 Infrastrutture**

È in corso di analisi la situazione informatica del Comune di Argenta, per individuare le infrastrutture che potranno essere riutilizzate o dovranno essere adeguate per lo sviluppo del progetto.

## **4 I primi servizi da attivare**

Scopo del presente capitolo è descrivere i servizi da sperimentare nella prima fase del Progetto CNS, con riferimento ai servizi descritti precedentemente.

### **Area Servizi Demografici**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**prenotazione sala matrimoni** permette la prenotazione della sala matrimoni attraverso la compilazione di un'agenda elettronica associata al modulo che mostra la disponibilità della sala;

§**appuntamento** con un responsabile di procedura, permette di prenotare un appuntamento attraverso agenda elettronica e di pagare gli eventuali oneri con carta di credito o gli altri strumenti previsti;

§**autocertificazione precompilata**, permette al cittadino dotato di CNS di scaricare modelli di autocertificazione precompilati con i propri dati. Per la realizzazione si prevede il collegamento con la procedura della gestione dell'anagrafe;

§**richiesta di cambio residenza**, permette al cittadino di inoltrare on line la dichiarazione del cambio di residenza all'interno del comune stesso e con i comuni che hanno attivato il servizio. Il comune può avviare l'istruttoria e compilare il modulo APR/4 da far firmare al cittadino. Se il cittadino è titolare di firma elettronica forte, il modulo può essere inviato on line. Per la realizzazione si prevede l'interfacciamento dell'anagrafe e l'analisi della possibilità di stabilire un collegamento con il Sistema di Accesso e Interscambio Anagrafico (SAIA) per l'invio dell'APR4 al SAIA;

§**consultazione informazioni** sullo stato di avanzamento delle pratiche di cambio residenza.

### **Area Servizi Scolastici\_Vacanze Anziani**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**iscrizione on line**, permette di effettuare on line l'iscrizione alla sede di Argenta dell'Università di Ferrara, agli asili nidi comunali, ai servizi di trasporto scolastico comunale e di refezione scolastica, alle vacanze anziani;

§**consultazione** ad accesso riservato dello stato della propria pratica e della posizione contabile;

§**pagamenti on line**, permette il pagamento on line delle rette tramite rete dei tabaccai, c/c bancario, postale e carta di credito.

I servizi rientranti in questa area saranno realizzati in collaborazione i CAAF per l'inoltro delle pratiche on line. Infatti il CAAF può occuparsi della compilazione dei moduli ISEE da presentare. Attualmente la maggior parte dei moduli ISEE è compilato da personale del comune.

### **Area e-democracy**

Rientrano in quest'area i seguenti servizi:

§**Sondaggi On Line**, permette ai cittadini di esprimere la propria opinione su temi proposti dal comune con garanzia di riservatezza del voto.

### **Area SUAP e area SUE (Sportello Unico dell'Edilizia)**

Nell'ambito della sperimentazione dell'Ufficio digitale, attraverso l'uso della CNS potranno essere sviluppati i seguenti servizi:

§**invio pratiche** da parte delle imprese, degli studi professionali e dei cittadini;

§**consultazione iter della pratica**;

§**consultazione** ad accesso riservato della propria posizione contabile;

§**pagamenti on line**, permette il pagamento on line delle spese tramite c/c bancario, postale e carta di credito.

### **Area Telelavoro**

Nell'ambito della sperimentazione del telelavoro già avviata all'interno del comune si prevede di dotare i dipendenti della CNS per il riconoscimento sicuro in rete e l'esecuzione di transazioni on line. Attualmente le due impiegate che svolgono il telelavoro hanno mansioni di controllo tributario e controllo di gestione/statistica. Si prevede di dotare tali dipendenti di CNS per il controllo sicuro dell'accesso alla Internet comunale.

### **Area Intranet**

Si prevede di dotare in prima istanza tutti i dipendenti del comune di CNS per il l'accesso sicuro in Intranet e nell'area riservata.

## **5 I contatti**

Per la realizzazione dei servizi sopra elencati, si prevede di coinvolgere nel progetto, attraverso eventuali accordi/convenzioni:

§Attuali fornitori

§SOELIA

§CAAF

§Associazioni

§Internet Cafè

§Studi professionali (già coinvolti nel Progetto Firma digitale)

§Imprese (già coinvolte nel Progetto Firma digitale)

§Lottomatica/Ancitel per i pagamenti tramite la rete dei tabaccai

§Potescom per i pagamenti on line tramite c/c postale

§SIFER per i servizi rientranti nell'area tributaria

## 6 La segmentazione dell'utenza

Servizio	Tipologia utenza
Pagamento on line delle tariffe per i servizi a domanda individuale (trasporto scolastico, mensa scolastica, asilo nido, Centri Ricreativi Estivi per anziani)	I fruitori dei servizi citati determinati dalle banche dati di accesso ai servizi
Pagamento on line delle tariffe di concessione di loculi, aree e ossari	I titolari delle concessioni
Pagamento on line dei tributi (ICI)	I soggetti passivi dell'imposta
Pagamento on line dei canoni di locazione e dei canoni di concessione di aree pubbliche (COSAP)	I concessionari
Pagamento degli oneri di urbanizzazione e di edificazione	I concessionari e i soggetti che avviano una Denuncia di Inizio attività
Partecipazione democratica	Tutti i cittadini, ovvero in una prima fase alcune categorie di interlocutori privilegiati (Rappresentativi degli interessi diffusi) da coinvolgere in forum, delphy, mailing list, rassegne stampa, questionari ecc.
Servizi on line predisposti dall'Amministrazione	Tutti i cittadini
Richiesta certificati, pareri e accertamenti mediante posta elettronica	Tutti i cittadini
Richiesta il rilascio di atti e provvedimenti di anagrafe	Tutti i cittadini
Riconoscimento e autenticazione del personale dipendente del comune	Il personale comunale
Riconoscimento e autenticazione dei Consiglieri comunali	I consiglieri comunali, i Presidenti dei consigli di partecipazione, i Componenti delle commissioni consiliari e miste



3.2	Predisposizione del front-office e del back-office per il rilascio													
3.3	Individuazione e formazione degli addetti													
3.4	Acquisizione/Adeguamento e attivazione delle apparecchiature di rilascio													
3.5	Approvvigionamento carte													
	3.5.1.	Stesura Capitolati												
	3.5.2.	Valutazione offerte												
4	ACCORDI SUL TERRITORIO													
5	COMUNICAZIONE E INTERVENTI DI SOSTEGNO CULTURALE PER I CITTADINI													
6	ATTIVAZIONE SERVIZI II (PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO PER L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI INDIVIDUATI MA NON REALIZZATI NELLA PRIMA FASE)													

## **8                   Attività di emissione della carta**

In merito all'attività di emissione della carta, si prevede di rilasciare la CNS, durante la sperimentazione dei servizi ai dipendenti comunali.

Successivamente sarà predisposto un piano di rilascio in base ai servizi erogati. In prima approssimazione si prevede di rilasciare le carte a:

§nuclei familiari residenti che si presentano per la denuncia della nascita di un bambino

§studenti universitari (prima iscrizione)

§referenti di imprese e studi professionali già dotati di firma digitale rilasciata dal comune

§cittadini che hanno richiesto le pubblicazioni di matrimonio civile nel comune