

PA Aperta '06



Premio alle migliori azioni per rendere accessibili le amministrazioni e i servizi ai disabili e alle fasce deboli

una iniziativa promossa da

FORUM P.A.



**Commissione
Interministeriale
Permanente**



per l'impiego delle
ICT a favore delle
categorie deboli e
svantaggiate

con il patrocinio del



**Ministro per
l'Innovazione
e le Tecnologie**

con il contributo
scientifico di



ASPHI

in collaborazione con



Ericsson

La CNS e l'accessibilità

Progetto presentato dal Comune di Argenta, premiato durante il ForumPA 2006

ASPETTI GENERALI

Tipologia del progetto

Azioni per promuovere soluzioni particolarmente innovative che garantiscono l'accessibilità ai siti ed ai servizi on-line della PA

Destinatari dell'intervento

Persone con disabilità

Stato di realizzazione

Progetto in corso di realizzazione

Data di avvio del progetto

Settembre 2004

Data prevista messa a regime

Maggio 2006

Descrizione sintetica del progetto

Il *Progetto del Sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della CNS* prevede l'erogazione di alcuni servizi on line, ritenuti prioritari, attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi.

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 Progetto ha il patrocinio dell'Unione Italiana dei Ciechi (UIC) – Sede di Ferrara che è stata coinvolta sin dall'inizio nella valutazione soggettiva del sito comunale. Con il supporto dell'UIC si prevede di rilasciare ai cittadini con disabilità visiva una CNS con scritta in braille e di inviar loro comunicazioni sul progetto in braille. Quindi saranno valutati soggettivamente i servizi on line via via sviluppati, in primo luogo il sistema di autenticazione on line con CNS.

Successivamente saranno lanciate altre iniziative per raggiungere questa categoria di utenti, come la stesura del giornale cittadino.

Motivazioni

Il comune di Argenta è da tempo attivo nel campo dell'accessibilità. Il sito del Comune di Argenta è stato realizzato nel rispetto delle direttive WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C (Consorzio Internazionale che definisce gli standard per il web), come indicato dalle linee guida sull'e-government dettate dal Governo italiano, previste dall'allegato A) del Decreto 8 luglio 2005. Nel pieno rispetto delle regole, è stata realizzata anche una versione solo testo del sito al fine di avvantaggiare la navigazione anche ad utenti anziani o ipovedenti (o semplicemente a chi non gradisce la lettura a video). Inoltre il sito ha ottenuto giudizio positivo alla validazione soggettiva a forma libera da parte dell'Unione Ciechi della Provincia di Ferrara.

Il progetto vuole quindi portare avanti questo processo di rinnovamento e di inclusione, dotando il cittadino di un vero e proprio strumento che gli permetta di evitare inutili spostamenti, quale è la CNS che permette l'identificazione on line, ed erogando servizi accessibili ed efficienti. La scritta in braille posta sulla CNS rappresenta solo uno dei primi passi di un progetto più ampio che prevedrà di raggiungere queste categorie di utenti con altre iniziative.

Obiettivi

Il progetto persegue i seguenti obiettivi:

- validazione soggettiva del sito comunale da parte di Associazioni di diversamente abili
- erogare i seguenti servizi on line ai cittadini

AREA SERVIZI DEMOGRAFICI

- prenotazione sala matrimoni
- appuntamento con un responsabile di procedura
- autocertificazione precompilata
- richiesta di cambio residenza
- consultazione informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche di cambio residenza

AREA SERVIZI TRIBUTARI

- 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)
- consultazione ad accesso riservato della propria posizione contributiva (ICI, TARSU, altri tributi e tasse)
- pagamenti on line di tasse e tributi tramite rete dei tabaccai, c/c bancario, postale e carta di credito

AREA SERVIZI SCOLASTICI_VACANZE ANZIANI

- iscrizione on line 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 delle rette tramite rete dei tabaccai, c/c bancario, postale e carta di credito

AREA SERVIZI POLIZIA MUNICIPALE

- pagamento on line delle sanzioni amministrative tramite c/c bancario, postale e carta di credito

AREA SERVIZI SOCIALI_GESTIONE PATRIMONIO MOBILIARE

- richiesta case popolari
- richiesta stabili comunali
- richiesta contributo su fondo sociale su affitto casa
- consultazione ad accesso riservato dello stato della propria pratica e della propria posizione contabile
- pagamenti o on line degli affitti tramite c/c bancario, postale e carta di credito

AREA E-DEMOCRACY

- Sondaggi On Line
- Votazioni on Line
- Segnalazioni, pareri, proposte e petizioni

AREA SUAP E AREA SUE (SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA)

- invio pratiche da parte delle imprese, degli studi professionali e dei cittadini, con firma digitale
- consultazione iter della pratica
- Help Desk
- appuntamento con un operatore
- consultazione ad accesso riservato della propria posizione contabile
- pagamenti on line delle spese tramite c/c bancario, postale e carta di credito
- consultazione cartografia/catasto con accesso riservato, tramite CNS (certificato di autenticazione)

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. Il progetto attivato nel comune ha previsto lo svolgimento in modalità di telelavoro di mansioni di controllo tributario e controllo di gestione/statistica.

AREA INTRANET - INTERNET

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

Si prevede inoltre di realizzare il servizio di *Convocazione del Consiglio Comunale e acquisizione della documentazione allegata ai vari punti dell'ordine del giorno* prima della seduta consigliare, attraverso l'uso della CNS.

Sono in corso contatti con la ASL provinciale per l'inserimento dei dati sanitari sulla CNS e la realizzazione dei relativi servizi

- Rendere accessibili i servizi di autenticazione con CNS e i servizi sopra esposti in base alla normativa, soprattutto facendo validare soggettivamente tali servizi
- Realizzare una CNS accessibile attraverso il corretto utilizzo di colori: il bozzetto è stato validato dall'UIC
- Rilasciare ai cittadini non vedenti la carta con la dicitura "CNS" in braillei
- Produrre comunicazioni in merito al progetto e altro in braille

Tali scritte e comunicazioni saranno direttamente formate dalla sede provinciale dell'UIC.

Azioni e aspetti innovativi

L'aspetto innovativo del progetto è il coinvolgimento diretto dell'Associazione Italiana dei Ciechi che patrocina il progetto e si è occupato e occuperà di:

- validare il sito comunale
- validare la CNS per l'ipovedenza

- stampare le etichette braille con la dicitura CNS da apporre sulle CNS rilasciate ai cittadini non vedenti
- predisporre la documentazione sul progetto in braille
- validare i servizi on line

Risultati attesi *(indicare i risultati attesi nel breve/medio periodo)*

I risultati previsti sono la consegna ai cittadini non vedenti della CNS con scritta in braille, la realizzazione di servizi accessibili e l'invio di comunicazioni in braille.

Risultati conseguiti

I risultati già conseguiti riguardano la validazione soggettiva del sito comunale: l'UIC ha analizzato le sezioni del sito sia in formato solo testo che nella versione grafica, utilizzando lo screen reader. La validazione in forma libera ha dato esito positivo.

Benefici attesi/conseguiti

(indicare quali sono i benefici attesi per i destinatari finali dell'intervento)

La realizzazione del progetto comporterà i seguenti benefici per i destinatari del progetto:

- semplificazione del rapporto con la Pubblica Amministrazione;
- disponibilità di servizi innovativi;
- disponibilità di informativa;
- miglior adattamento del servizio alle necessità dell'utente;
- miglioramento dei servizi erogati al cittadino attraverso la possibilità di fruire di alcuni servizi on line 24 ore su 24;
- inclusione nella società dell'informazione di tutti i cittadini;
- accesso all'informazione, con particolare riferimento a quella prodotta dai soggetti pubblici attraverso il sito Internet del Comune che mette a disposizione tutti i documenti e i progetti dell'Amministrazione nel modo più accessibile e fruibile, le newsletter, le mailing list;
- accesso alla sfera pubblica, quindi l'effettiva possibilità di produrre informazione e partecipare alla formazione delle opinioni, di dialogare fra cittadini e con le istituzioni, in un confronto aperto fra attori sociali, politici e istituzionali (Chat con gli Assessori e i Dirigenti, Forum aperti di discussione);
- dimensione dell'iniziativa diretta da parte dei cittadini con la presentazione istanze, proposte e suggerimenti on line;
- coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associative in specifici processi decisionali (attraverso i forum moderati su temi e programmi proposti dall'Amministrazione, i sondaggi on line su problematiche di interesse locale).

Realizzazione

E' stata effettuata un'analisi preliminare dei bisogni delle categorie a cui il progetto si rivolge?

NO

Indicare se il progetto ha comportato nuove modalità organizzative

NO

Indicare se il progetto ha comportato la costituzione di nuove strutture permanenti

NO

Indicare se il progetto ha coinvolto e/o è stato esteso a più unità organizzative

Tutte le unità organizzative sono state coinvolte

Formazione

Indicare se sono state avviate azioni di formazione/riqualificazione del personale (specificare gli obiettivi e i destinatari della formazione)

Sono state avviate azioni di formazione rivolti ai responsabili della redazione del sito, all'URP e all'Ufficio Stampa del Comune, relative all'utilizzo di questi nuovi strumenti (chat, forum etc.) e alla loro gestione (organizzazione gruppo redazionale, circolazione in rete e nei gruppi dell'informazione...)

Saranno avviate specifiche azioni formative rivolte allo Sportello di certificazione per il rilascio della CNS.

Tecnologie

Indicare quali nuove tecnologie prevede il progetto

Il progetto prevede l'utilizzo della carta nazionale dei servizi come unico strumento di riconoscimento in rete per l'utilizzo dei servizi on line.

Si prevede di utilizzare dove possibile tecnologie Open Source per lo sviluppo dei nuovi servizi.

Indicare se il progetto prevede un front office rispondente ai criteri di accessibilità (help desk, call center, siti internet ecc...)

Il progetto prevede un sito e dei servizi on line rispondenti ai criteri di accessibilità. È in corso di analisi la realizzazione di un call center accessibile.

Inoltre il progetto prevede la realizzazione di strumenti hardware accessibili (CNS).

Comunicazione

Comunicazione interna (indicare quali azioni di comunicazione interna sono state avviate)

Tutto il comune, anche attraverso la rete Intranet, è costantemente aggiornato sullo stato di avanzamento del progetto. Inoltre il progetto è stato approvato dalla Giunta comunale e dal Comitato di Direzione.

Comunicazione esterna (descrivere quali azioni di comunicazione esterna sono state eventualmente avviate, specificando destinatari, obiettivi e modalità di realizzazione)

Ad oggi, il Comune e l'Unione Italiana dei Ciechi stanno predisponendo una serie di comunicazioni per i cittadini non vedenti in braille (lettera sul progetto e opuscolo sull'uso della CNS) che saranno inviati via posta alla lista dei cittadini fornita dall'Unione Italiana dei Ciechi.

Il progetto sarà soggetto a divulgazione sul territorio attraverso comunicati stampa, Internet, Oasi Tecnologiche poste nelle delegazioni (Postazione PC a disposizione degli utenti presidiata dall'operatore/tutor), incontri mirati verso i cittadini del territorio.

Customer satisfaction

Indicare se sono state avviate azioni di customer satisfaction

Ad oggi non essendo ancora il progetto concluso, non sono state avviate azioni di customer satisfaction, ma si prevede in seguito di realizzare indagini di soddisfazione mirate per il target cui il progetto è rivolto, attraverso sondaggi on line, questionari on line o in cartaceo etc.

Si fa presente che il comune ha lanciato da tempo il progetto *e-Democracy* (<http://www.comune.argenta.fe.it/e-democracy/e-democracy.aspx>) che ha previsto tra gli altri, l'attivazione dei seguenti servizi on line:

- Forum di discussione che permette ai cittadini, previa registrazione, di discutere argomenti proposti dall'Amministrazione o direttamente dalla popolazione
- Segnalazioni e suggerimenti inviati dal cittadino
- Proposte, Istanze e Petizioni inviati dal cittadino
- Colloquio in chat che permette, previo appuntamento richiesto on line, di avere un incontro virtuale con Sindaco o Assessori

Questi strumenti potranno essere utilizzati per svolgere indagini di soddisfazione. È inoltre stato attivato un indirizzo e-mail specifico (cartanazionale@comune.argenta.fe.it) per le richieste di informazioni sulla CNS.

Si presenta di seguito il premio consegnato al Comune durante il ForumPa 2006.

P.A. APERTA 2006

Premio alle migliori azioni per rendere accessibili le amministrazioni e i servizi ai disabili e alle fasce deboli

Menzione di merito conferita a
Comune di Argenta

per il progetto

“Sito internet, la Carta Nazionale dei Servizi e l’accessibilità”

con il patrocinio di



Ministro per l'Innovazione
e le Tecnologie

con il contributo scientifico di



ASPHI

con la collaborazione di

ERICSSON 
TAKING YOU FORWARD

Roma, 10 maggio 2006