



## COMUNE DI ARGENTA

**versione 1.6.1 - aggiornamento del 23/11/2004**

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

<b>IL SOGGETTO PROMOTORE</b>	
COMITATO DI DIREZIONE	Segretario generale e Dirigenti

<b>IL GRUPPO DI ELABORAZIONE</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
Letizia Pratesi	Consulente

## Sommario

1.	INTRODUZIONE .....	3
2.	SCENARIO DI RIFERIMENTO .....	4
2.1	CENNI SUL COMUNE DI ARGENTA .....	4
2.2	ANALISI DI CONTESTO .....	5
3.	IL SISTEMA DEI SERVIZI .....	6
3.1	SISTEMA DI FRONT-OFFICE .....	7
3.1.1	SOTTOSISTEMA DI ACCESSO AI SERVIZI .....	7
3.1.2	SOTTOSISTEMA DI GESTIONE DELL'UTENTE .....	8
3.1.3	SOTTOSISTEMA DEI SERVIZI TELEMATICI .....	8
3.2	SISTEMA DI BACK-OFFICE .....	11
3.3	INFRASTRUTTURE .....	12
4.	I PRIMI SERVIZI DA ATTIVARE .....	12
5.	LA SEGMENTAZIONE DELL'UTENZA .....	14
6.	FASI DEL PROGETTO .....	14
6.1	PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO .....	18
6.2	ATTIVAZIONE SERVIZI I FASE .....	18
6.2.1	INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI E DELLE CATEGORIE DI UTENTI DEGLI STESSI .....	18
6.2.2	REALIZZAZIONE DEI SERVIZI ON LINE .....	21
6.2.3	PREDISPOSIZIONE DEI SISTEMI E DEGLI AMBIENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	22
6.2.3.1	ARCHITETTURA DI RETE .....	22
6.2.3.2	LE APPLICAZIONI .....	24
6.2.3.3	SISTEMA DI BACK-OFFICE .....	25
6.2.4	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	32
6.3	RILASCIO CNS AGLI UTENTI DEI SERVIZI .....	33
6.3.1	ANALISI DELLA SOLUZIONE ORGANIZZATIVA E DELLA METODOLOGIA DI EMISSIONE DELLA CNS .....	33
6.3.2	PREDISPOSIZIONE DEL FRONT-OFFICE E DEL BACK-OFFICE PER IL RILASCIO .....	34
6.3.3	INDIVIDUAZIONE E FORMAZIONE DEGLI ADDETTI .....	35
6.3.4	ACQUISIZIONE/ADEGUAMENTO E ATTIVAZIONE DELLE APPARECCHIATURE DI RILASCIO .....	35
6.3.5	APPROVVIGIONAMENTO DELLE CARTE .....	36
6.4	ACCORDI SUL TERRITORIO .....	36
6.5	COMUNICAZIONE E INTERVENTI DI SOSTEGNO CULTURALE PER I CITTADINI .....	37
6.6	ATTIVAZIONE SERVIZI II (PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO PER L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI INDIVIDUATI MA NON REALIZZATI NELLA PRIMA FASE) .....	37

# 1. 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. Scenario di riferimento**

### **2.1 Cenni sul Comune di Argenta**

Il territorio comunale di Argenta si estende per circa 311 kmq e occupa prevalentemente parte della provincia sud-orientale di Ferrara, in una posizione di cerniera con il bolognese e la Romagna.

Da nord verso est, il comune confina con i Comuni di Ferrara, Voghiera, Portomaggiore, Comacchio, Ravenna, Alfonsine, Conselice, Imola, Molinella, Baricella.

Il territorio si presenta caratteristicamente pianeggiante, mantenendo una altitudine variabile da +9,50 metri s.l.m. fino a -2 (+4 nel capoluogo).

Argenta è situata al centro del territorio comunale lungo la Strada Statale 16 Adriatica, la principale via di collegamento, sul fianco sinistro del fiume Reno. Le sue coordinate geografiche (riferite al campanile della chiesa di San Domenico) sono: 44.37' 00" Lat.Nord e 0.37' 16" Long. Ovest di Monte Mario.

Il territorio è attraversato principalmente da Km. 272,3 di strada comunale, Km. 109,7 strada vicinale, Km. 64,7 di strada Provinciale e Km. 17,3 di strada Statale.

La popolazione residente, al settembre 2004, è di 21.929 abitanti, di cui 7.307 in Argenta capoluogo.

L'ampiezza del territorio, che fa del Comune di Argenta uno dei più estesi comuni non capoluogo di provincia italiani, ha reso necessario sviluppare capillarmente diversi uffici URP decentrati collocati in 8 frazioni del comune. Presso gli URP decentrati è offerto un servizio del tutto analogo a quello attivato presso l'URP del capoluogo.

## 2.2 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

Tutti i servizi dovranno prevedere una doppia modalità di autenticazione:

- tramite Carta nazionale dei Servizi e Carta d'identità elettronica;
- con modalità alternative (PIN, password, ecc.) per gli utenti che ancora non dispongono di tali strumenti.

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 potranno essere 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 (pagamento on line). 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.

È in corso di studio la possibilità di utilizzare moduli già predisposti nell'ambito di altri progetti, di concerto con il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), quali progetto CIE del Comune di Grosseto, Regione Lombardia, Ancitel etc.

### **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\_GESTIONE PATROMINO MOBILIARE**

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 stabili comunali**, permette al cittadino/azienda di inoltrare on line la richiesta di stabile comunale;
- **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 sociali rientranti in questa area saranno realizzati in collaborazione con l'ACER, che gestisce gli alloggi, e con i CAAF per l'inoltro delle pratiche on line. Si prevede inoltre di rendere disponibile una postazione presidiata presso gli uffici dei CAAF. Il CAAF si occuperà della compilazione dei moduli ISEE da presentare unitamente alla domanda. 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;

- **Votazioni on Line**, permette ai cittadini di esprimere il proprio voto ai candidati per le elezioni dei Consigli di partecipazione 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**;
- **Help Desk**, permette ai tecnici o alle imprese di avere un contatto con il Responsabile del SUAP per verificare la corretta completezza dei dati sulla domanda Unica;
- **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 - INTERNET**

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 di Internet.

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 o per la realizzazione di altri servizi.

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.

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

Gli applicativi interessati allo sviluppo dei servizi sopra elencati saranno i seguenti, ove esistenti:

- applicativo protocollo;
- applicativi tributi;
- applicativo anagrafe;
- applicativo servizi sociali;

- applicativo scuole;
- applicativo SUAP;
- applicativo SUE;
- applicativo gestione contabile;
- applicativo gestione Convocazione del Consiglio Comunale.

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 all'interno del comune**, permette al cittadino di inoltrare on line la dichiarazione del cambio di residenza all'interno del comune stesso;
- **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 in caso di richiesta modulo ISEE. 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**;
- **Help Desk**, permette ai tecnici o alle imprese di avere un contatto con il Responsabile del SUAP per verificare la corretta completezza dei dati sulla domanda Unica.
- **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 - INTERNET**

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 e di attivare il servizio di Convocazione del Consiglio Comunale e acquisizione della documentazione allegata ai vari punti dell'ordine del giorno prima della seduta consigliare con CNS.

## 5. 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 ALL'AREA RISERVATA DI INTERNET	I CONSIGLIERI COMUNALI, I PRESIDENTI DEI CONSIGLI DI PARTECIPAZIONE, I COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE

## 6. Fasi del progetto

Per tutta la durata del progetto sarà svolta un'attività di **Gestione del progetto** che comprende la gestione dell'ambiente di lavoro in termini di risorse, strumenti e regole di processo, e il monitoraggio del progetto con l'obiettivo di controllarne l'avanzamento e definire eventuali interventi correttivi.

A tal fine si prevede di pianificare le singole attività, verificando l'impegno preventivo e consuntivo delle attività e delle risorse, anticipando e monitorando gli eventuali scostamenti. In base alle scadenze previste dal piano

di lavoro, saranno indette riunioni per analizzare lo stato di avanzamento del progetto e risolvere eventuali problemi.

Il piano di lavoro generale prevede inoltre le seguenti fasi attuative. Il mese di avvio è settembre 2004.

N. FASE	NOME ATTIVITÀ	MESE AVVIO	MESE FINE	DURATA (GG.)	GANTT (MESI DEL PROGETTO)																	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>1</b>	<b>PREDISPOSIZIONE PROGETTO</b>	1	3	90																		
1.1	Studio Stato Informatizzazione Comune e analisi servizi prescelti	1	3	90																		
1.2	Predisposizione del Progetto esecutivo	2	3	60																		
<b>2</b>	<b>ATTIVAZIONE SERVIZI I FASE</b>	1	18	540																		
2.1	Individuazione dei servizi e delle categorie di utenti dei servizi	1	3	90																		
2.2	Realizzazione e attivazione dei servizi on line																					
2.3	Sperimentazione dei servizi																					
2.4	Predisposizione dei sistemi e degli ambienti di erogazione dei servizi																					
<b>3</b>	<b>RILASCIO CNS AGLI UTENTI DEI SERVIZI</b>																					
3.1	Analisi della soluzione organizzativa e della metodologia di emissione della CNS																					
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																					

N. FASE	NOME ATTIVITÀ	MESE AVVIO	MESE FINE	DURATA (GG.)	GANTT (MESI DEL PROGETTO)													
3.5	Approvvigionamento carte																	
	3.5.1. Stesura Capitolati																	
	3.5.2. Valutazione offerte																	
<b>4</b>	<b>ACCORDI SUL TERRITORIO</b>	3	18	450														
<b>5</b>	<b>COMUNICAZIONE E INTERVENTI DI SOSTEGNO CULTURALE PER I CITTADINI</b>																	
<b>6</b>	<b>ATTIVAZIONE SERVIZI II (PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO PER L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI INDIVIDUATI MA NON REALIZZATI NELLA PRIMA FASE)</b>																	

Si dettaglia di seguito ciascuna fase.

## **6.1 Predisposizione del progetto**

Questa fase prevede la predisposizione del progetto di CNS. In particolare si prevede una fase di studio di fattibilità durante la quale sono svolte le seguenti sotto-attività:

- Analisi del sistema informatico dell'Ente
- Analisi dei progetti innovativi e di e-government in corso
- Individuazione dei servizi e delle categorie di utenti dei servizi da attivare per l'accesso con la CNS, tra quelli già erogati on line dal Comune e quelli nuovi
- Definizione della modalità di emissione e delle funzionalità aggiuntive (firma digitale, carta sanitaria). In merito alla carta sanitaria sono in corso contatti con la regione e l'Azienda ASL di Ferrara con cui è in corso il Progetto CUP
- Studio di possibili fonti di finanziamento per il progetto (Regione, Programma d'area e sponsorizzazioni)
- Analisi della soluzione organizzativa e della metodologia di emissione della CNS più adeguata in base alla struttura del Comune di Argenta
- Definizione del piano di lavoro
- Contatto con il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie – Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) per la predisposizione del progetto
- Contatto con altri Enti sperimentatori di progetti con CNS (Comune di Bologna, Comune di Grosseto) per la collaborazione e il riuso

e la stesura del piano esecutivo.

## **6.2 Attivazione servizi I fase**

Questa fase prevede la definizione dei servizi da erogare e delle categorie di cittadini beneficiari, la realizzazione e l'attivazione di tali servizi.

La fase può essere ulteriormente scomposta nelle seguenti attività:

- Individuazione dei servizi e delle categorie di utenti dei servizi
- Realizzazione dei servizi on line
- Sperimentazione dei servizi
- Predisposizione dei sistemi e degli ambienti di erogazione dei servizi
- Attivazione dei servizi

### **6.2.1 Individuazione dei servizi e delle categorie di utenti degli stessi**

La tabella 1 mostra, per ciascun servizio individuato, le categorie di utenti interessate alla fruizione del servizio, e la data di rilascio del servizio stesso.

NOME DEL SERVIZIO	MESE DI RILASCIO	CATEGORIE DI UTENTI INTERESSATI	CRITERI DI SELEZIONE DEI CAMPIONI	NUMERO DI UTENTI NEL CAMPIONE
<b>AREA SERVIZI DEMOGRAFICI</b>				
PRENOTAZIONE SALA MATRIMONI		TUTTI I SOGGETTI CHE VOGLIONO EFFETTUARE UN MATRIMONIO CIVILE	CITTADINI CHE HANNO RICHIESTO LE PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO NEL COMUNE  CITTADINI CHE HANNO COMPIUTO IL 20° ANNO DI ETÀ	30
APPUNTAMENTO CON UN RESPONSABILE DI PROCEDURA		TUTTI I SOGGETTI CHE VOGLIONO EFFETTUARE UN MATRIMONIO	CITTADINI CHE HANNO COMPIUTO IL 20° ANNO DI ETÀ	50
AUTOCERTIFICAZIONE PRECOMPILATA		TUTTI	CITTADINI CHE HANNO COMPIUTO IL 20° ANNO DI ETÀ	30
RICHIESTA DI CAMBIO RESIDENZA		TUTTI	CITTADINI CHE HANNO COMPIUTO IL 20° ANNO DI ETÀ	60
CONSULTAZIONE INFORMAZIONI SULLO STATO DI AVANZAMENTO DELLE PRATICHE DI CAMBIO RESIDENZA		TUTTI I SOGGETTI AUTORIZZATI ALLA VISURA DELLE POSIZIONI DELLE PROPRIE PRATICHE E DELLA POSIZIONE CONTABILE	CITTADINI CHE HANNO COMPIUTO IL 20° ANNO DI ETÀ	60
<b>AREA SERVIZI SCOLASTICI_VACANZE ANZIANI</b>				
ISCRIZIONE ON LINE		GENITORI CON BAMBINI  ANZIANI	NUCLEI FAMILIARI RESIDENTI CHE SI PRESENTANO PER LA DENUNCIA DELLA NASCITA DI UN BAMBINO  CAPI FAMIGLIA CON BAMBINI  ANZIANI CHE NELL'ANNO PRECEDENTE HANNO RICHESTO LA PARTECIPAZIONE A VACANZE ANZIANI	100
CONSULTAZIONE AD ACCESSO RISERVATO DELLO STATO DELLA PROPRIA PRATICA E DELLA POSIZIONE CONTABILE		TUTTI I SOGGETTI AUTORIZZATI ALLA VISURA DELLE POSIZIONI DELLE PROPRIE PRATICHE E DELLA POSIZIONE CONTABILE	NUCLEI FAMILIARI RESIDENTI CHE SI PRESENTANO PER LA DENUNCIA DELLA NASCITA DI UN BAMBINO  CAPI FAMIGLIA CON BAMBINI  ANZIANI CHE NELL'ANNO PRECEDENTE HANNO RICHESTO LA PARTECIPAZIONE A VACANZE ANZIANI	100
pagamenti on line		TUTTI I SOGGETTI COINVOLTI NEL PAGAMENTO	NUCLEI FAMILIARI RESIDENTI CHE SI PRESENTANO PER LA DENUNCIA DELLA NASCITA DI UN BAMBINO  CAPI FAMIGLIA CON BAMBINI  ANZIANI CHE NELL'ANNO	100

NOME DEL SERVIZIO	MESE DI RILASCIO	CATEGORIE DI UTENTI INTERESSATI	CRITERI DI SELEZIONE DEI CAMPIONI	NUMERO DI UTENTI NEL CAMPIONE
			PRECEDENTE HANNO RICHESTO LA PARTECIPAZIONE A VACANZE ANZIANI	
<b>AREA E-DEMOCRACY</b>				
SONDAGGI ON LINE		TUTTI GLI ISCRITTI AL FORUM E ALLA NEWSLETTER	SOGGETTI CHE HANNO GIÀ UTILIZZATO IL SERVIZIO CON USERNAME E PASSWORD  SOGGETTI ISCRITTI ALLA NEWSLETTER (al momento 40)  SOGGETTI ISCRITTI AL FORUM (al momento 30)	100
<b>AREA SUAP E AREA SUE (SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA)</b>				
INVIO PRATICHE DA PARTE DELLE IMPRESE, DEGLI STUDI PROFESSIONALI E DEI CITTADINI		TUTTI I SOGGETTI CHE SONO INTERESSATI A INVIARE UNA APPTICA LA SUAP O AL SUE	IMPRESE / STUDI TECNICI DOTATI DI FIRMA DIGITALE	400
CONSULTAZIONE ITER DELLA PRATICA		TUTTI I SOGGETTI AUTORIZZATI ALLA VISURA DELLE POSIZIONI DELLE PROPRIE PRATICHE	IMPRESE / STUDI TECNICI DOTATI DI FIRMA DIGITALE	400
HELP DESK		STUDI TECNICI E IMPRESE	IMPRESE / STUDI TECNICI DOTATI DI FIRMA DIGITALE	400
CONSULTAZIONE AD ACCESSO RISERVATO DELLA PROPRIA POSIZIONE CONTABILE		TUTTI I SOGGETTI AUTORIZZATI ALLA VISURA DELLE POSIZIONI DELLA PROPRIA POSIZIONE CONTABILE	IMPRESE / STUDI TECNICI DOTATI DI FIRMA DIGITALE	400
PAGAMENTI ON LINE		TUTTI I SOGGETTI COINVOLTI NEL PAGAMENTO	IMPRESE / STUDI TECNICI DOTATI DI FIRMA DIGITALE	400
<b>AREA TELELAVORO</b>		IL PERSONALE COMUNALE	DIPENDENTI TELELAVORO	5
<b>AREA INTERNET</b>		IL PERSONALE COMUNALE, I CONSIGLIERI COMUNALI, I PRESIDENTI DEI CONSIGLI DI PARTECIPAZIONE, I COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE	IL PERSONALE COMUNALE, I CONSIGLIERI COMUNALI, I PRESIDENTI DEI CONSIGLI DI PARTECIPAZIONE, I COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE	120 DIPENDENTI 13 PRESIDENTI DI SEGGIO 20 CONSIGLIERI COMUNALI 25 COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE
<b>AREA INTRANET</b>		IL PERSONALE COMUNALE, I CONSIGLIERI COMUNALI, I PRESIDENTI DEI CONSIGLI DI	IL PERSONALE COMUNALE, I CONSIGLIERI COMUNALI, I PRESIDENTI DEI CONSIGLI DI	120 DIPENDENTI 13 PRESIDENTI DI SEGGIO

NOME DEL SERVIZIO	MESE DI RILASCIO	CATEGORIE DI UTENTI INTERESSATI	CRITERI DI SELEZIONE DEI CAMPIONI	NUMERO DI UTENTI NEL CAMPIONE
		PARTECIPAZIONE, I COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE	PARTECIPAZIONE, I COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE	20 CONSIGLIERI COMUNALI 25 COMPONENTI DELLE COMMISSIONI CONSIGLIARI E MISTE

**Tabella 1: I servizi da rilasciare**

### 6.2.2 Realizzazione dei servizi on line

Questa attività prevede la realizzazione di nuovi servizi e l'adattamento dei servizi esistenti all'utilizzo della CNS.

L'attività prevede il coinvolgimento, quando necessario, di fornitori di software.

La realizzazione dei servizi segue il ciclo di vita del software. Per questo si possono individuare le seguenti sottofasi:

1. Analisi dei requisiti, per identificare e descrivere le caratteristiche del sistema
2. Specifica funzionale e tecnica delle componenti software che costituiscono i servizi e delle componenti trasversali e dell'integrazione delle tecnologie individuate. Le sotto attività sono:
  - 2.1. Progettazione del Sistema di erogazione dei servizi (canali di accesso, strumenti di accesso, sottosistema di gestione dell'utente)
  - 2.2. Progettazione dei Servizi dell'Area Servizi Demografici
  - 2.3. Progettazione dei Servizi rientranti nell'Area Servizi Scolastici\_Vacanze Anziani
  - 2.4. Progettazione dei Servizi dell'Area E\_Democracy
  - 2.5. Progettazione dei Servizi dell'Area SUAP e area SUE
  - 2.6. Progettazione dei Servizi rientranti nell'Area Telelavoro
  - 2.7. Progettazione dei Servizi rientranti nell'Area Intranet - Internet
3. Realizzazione che può portare a:
  - 3.1. Realizzazione del Sistema di erogazione dei servizi (canali di accesso, strumenti di accesso, sottosistema di gestione dell'utente)
  - 3.2. Realizzazione dei Servizi dell'Area Servizi Demografici
  - 3.3. Realizzazione dei Servizi rientranti nell'Area Servizi Scolastici\_Vacanze Anziani
  - 3.4. Realizzazione dei Servizi dell'Area E\_Democracy
  - 3.5. Realizzazione dei Servizi dell'Area SUAP e area SUE
  - 3.6. Realizzazione dei Servizi rientranti nell'Area Telelavoro
  - 3.7. Realizzazione dei Servizi rientranti nell'Area Intranet - Internet
4. Sperimentazione (attivazione del progetto pilota per il controllo, il test) e attivazione del modello organizzativo e dei servizi. In questa fase, oltre all'erogazione di corsi di formazione per il personale e la promozione del prodotto, può essere previsto il diretto coinvolgimento degli utenti.

### **6.2.3 Predisposizione dei sistemi e degli ambienti di erogazione dei servizi**

L'erogazione dei servizi previsti nel progetto avviene all'interno dell'ente tramite le strutture informatiche interne all'Ente già esistenti, se adeguate, oppure acquisite.

#### **6.2.3.1 Architettura di rete**

L'architettura proposta per la realizzazione del progetto prevede:

- l'acquisto o l'utilizzo di server con i quali garantire la gestione dei servizi di autenticazione (i server abilitati a erogare i servizi devono possedere un certificato identificativo), incasso, e la gestione degli altri servizi orizzontali del portale, garantendo un'interazione con le singole applicazioni di back office in base al servizio richiesto dall'utente;
- la realizzazione di una struttura sicura di rete.

Il sistema informatico del Comune di Argenta è concentrato presso la sala server ubicata in Piazza Garibaldi, 1, al seminterrato in un unico luogo, cui fanno capo le reti di telecomunicazioni pubbliche e private.

Il locale possiede un unico punto di accesso, dotato di una porta di accesso ignifuga le cui chiavi sono distribuite solo all'amministratore della rete.

La sala macchine è dotata di un sistema di allarme, un sistema di condizionamento d'aria, impianti di rilevazione fumi ed estinzione incendi, impianti anti-allagamento.

Ogni piano del palazzo in cui si trova la sala server è dotato di un dispositivo antincendio.

Le altre sedi sono: Urbanistica, Cultura, Comando Vigili Urbani, URP, dislocate in Argenta, e 7 delegazioni dislocate nelle frazioni.

#### **SICUREZZA DELLE APPARECCHIATURE HARDWARE**

L'impianto di alimentazione è sezionato poiché gli apparati di rete e i server necessitano di una linea preferenziale. Tutti i sistemi server e gli apparati di rete sono ubicati in armadi di cablaggio protetti da sistemi di alimentazione elettrica (UPS) con chiave. I gruppi di continuità sono dotati di un dispositivo di allarme in grado di comunicare il proprio stato ai sistemi collegati sulla rete e di un sistema di condizionamento d'aria.

#### **LA RETE**

La rete, realizzata con tipologia Ethernet tramite switch con velocità a 100Mbps e cablaggio strutturato (cavo UTP 4 coppie Cat.5), attesta complessivamente 110 punti rete fonia-dati.

Tutte le sedi comunali (per un totale di 5) sono collegate con fibra ottica (distanza massima 600 m.). Il protocollo utilizzato è il TCP-IP.

Le delegazioni sono collegate alla sede con collegamenti di tipo VPN ISDN.

È in via di realizzazione il collegamento con linee ADSL dedicate delle abitazioni dei dirigenti, dei consiglieri comunali e dei dipendenti comunali in telelavoro.

Ogni sede del comune è dotata di una rete privata che è inserita nel medesimo sistema autonomo (autonomous system) del Comune di Argenta. Presso ogni sede è ubicato uno o più switch. Tutte le postazioni di lavoro (attualmente circa 110) sono collegate alla rete e usufruiscono del servizio di posta elettronica e accesso a Internet. È in via di acquisizione un sistema per definire le policy per l'uso di Internet (server proxy).

Dal punto di vista software, le caratteristiche dei sistemi server sono le seguenti:

- 7 server: Linux, Windows 2000 Server, Windows NT 4.0
- Base di Dati Relazionale
- Protezione Antivirus: SYMANTEC Antivirus Server Corporate Edition 8.1.6, SYMANTEC Antivirus for Microsoft Exchange.

Le caratteristiche delle postazioni Client sono le seguenti:

- Windows 2000, XP Pro, Me, 98 Se
- Microsoft Office o Open Office
- Strumenti di protezione Antivirus: SYMANTEC Antivirus Corporate Edition 8.1.6
- Strumenti di protezione Antispam per posta elettronica: Spam Terminator (freeware)
- Software vario: Acrobat Reader, compressore file Winzip

#### SICUREZZA RETE

La sicurezza della rete è ottenuta tramite:

- **sistema di protezione di tutta la rete** con un firewall hardware contro l'intrusione e individuazione di hackers esterni.
- **attivazione di meccanismi per l'autenticazione** con credenziali (codice utente e parola chiave di 8 caratteri alfanumerici) per l'accesso sicuro alle risorse della rete (applicativi, banche dati, ecc.) e per il controllo degli accessi
- **sistema antivirus Symantec Corporate Edition** centralizzato, residente su un server aggiornato automaticamente quando è rilasciata una nuova versione, protegge e aggiorna tutte le macchine della rete e i sistemi. La definizione dei file dei virus è aggiornata da Internet automaticamente quattro volte al giorno con la seguente modalità: un server scarica le nuove definizioni, le propaga ai client per l'aggiornamento. La protezione si estende anche al controllo dei contenuti dei messaggi di posta elettronica in entrata, in uscita e in scambio all'interno della rete comunale (SYMANTEC Antivirus for Microsoft Exchange).

È inoltre attivata a livello centralizzato la protezione reale del File System su ogni client e server.

L'ufficio C.E.D. è dotato di un programma di controllo (VNC) di tutti i client in rete, in più di un programma per l'inventario automatico di ogni PC o server.

## **SICUREZZA RISPETTO ALLA POSSIBILITÀ DI DANNI AGLI ARCHIVI E PERDITA DEI DATI IN SEGUITO A VULNERABILITÀ DEL SISTEMA**

Per la gestione degli aggiornamenti che consentono di eliminare le vulnerabilità è installato su ogni server e client un collegamento con il server Microsoft SUS, *Software Update Services*, gratuitamente scaricabile dal sito Web di Microsoft, che permette il deployment degli aggiornamenti di sicurezza (patch e altro) giornaliero dei Sistemi Operativi server e client (ad esclusione dei sistemi Win9x, Win Me), gli aggiornamenti sono scaricati automaticamente da Internet.

Tutti i server sono dotati di un sistema di back up su nastro e di un programma dedicato alla gestione e monitoraggio del back up dei dati per garantirne la sicurezza. Questo programma è in grado di salvare e anche ripristinare i dati tramite nastro.

I back up sono programmati e effettuati giornalmente e i nastri vengono depositati in una cassaforte ignifuga le cui chiavi sono in possesso dell'amministratore di sistema.

In merito alle procedure di ripristino dei dati in caso di mancanza di energia elettrica, i sistemi UPS provvedono al salvataggio e allo spegnimento (tra i 30 minuti ai 90 minuti a seconda delle proprie specificità) del sistema e al successivo riavvio automatico in caso di ripristino dell'energia elettrica.

È in via di acquisizione un server, con programmi open source, per il salvataggio dei dati in automatico di tutti i client connessi alla rete.

### **6.2.3.2 Le applicazioni**

Molte delle applicazioni gestionali del comune risultano già informatizzate consentendo la gestione automatica delle operazioni connesse. Risulta però necessario creare opportune interfacce on line per l'erogazione dei servizi che devono integrarsi agevolmente e adottare, per quanto possibile, gli standard tecnologici già in uso. Tutte le soluzioni adottate devono essere realizzate su più livelli (presentation, applicativo, dati) recependo le indicazioni per l'interoperabilità applicativa.

Le interfacce dovranno essere progettate utilizzando standard di rappresentazione (UML) e realizzate possibilmente con software Open Source, con l'impiego di una estesa modularità e l'adozione di standard (Xml Soap e Web Services) per l'interoperabilità applicativa, secondo le indicazioni CNIPA e W3C per l'usabilità e l'accessibilità.

Le soluzioni da adottare renderanno possibile l'accesso degli utenti a canali e applicazioni in funzione dei profili e dei relativi livelli di autorizzazione collegati ai dati anagrafici registrati nella CNS.

Per il transito di eventuali dati sensibili attraverso Internet sarà utilizzato un protocollo di scambio dati sicuro (HTTPS).

La configurazione dell'ambiente di produzione si atterrà agli standard propri dei sistemi bancari in materia di sicurezza.

### 6.2.3.3 Sistema di back-office

Si dettagliano di seguito le caratteristiche degli applicativi coinvolti nella realizzazione del progetto per l'erogazione dei servizi on line. Nel caso di attività non informatizzate, si evidenziano le possibili applicazioni e le interazioni con altri servizi.

#### 6.2.3.3.1 Tributi\_servizi a domanda individuale

#### ATTIVITÀ ICI\_ OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO (COSAP)\_SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

L'attività di gestione dei tributi e dei servizi a domanda individuale (rette scolastiche) è realizzata con l'Applicativo Tributi di Datagraph con base di dati Superbase. La base di dati cataloga le informazioni amministrative e contabili. I dati dei dichiaranti, collegati all'anagrafe, sono dettagliati fino all'interno dell'abitazione.

I riferimenti territoriali dell'applicativo analizzano in dettaglio il subalterno NCEU, per gli immobili oggetto della tassazione mentre riportano solo il numero civico (senza interno) per il riferimento CTR.

É possibile incrociare i dati di ICI e anagrafe, essendo gli stradari allineati, e ricondurre ogni unità immobiliare tassata al relativo interno del numero civico agganciando la tassazione ai numeri civici nel GIS.

SOFTWARE UTILIZZATO	APPLICATIVO TRIBUTI
PRODUTTORE	DATAGRAPH
TECNOLOGIA DATABASE	SUPERBASE
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	SI
APPLICAZIONI POSSIBILI	AGGANCIAMENTO DEI DATI ICI AI NUMERI CIVICI ANALISI DELLA COMPOSIZIONE TERRITORIALE PER IL CALCOLO ICI INCROCIO CON INFORMAZIONI TERRITORIALI GESTITE DA ALTRI SERVIZI (ES.: PRATICHE EDILIZIE) PER IL CALCOLO ICI INCROCIO DEI DATI DICHIARATI ALL'URBANISTICA PER I PASSI CARRAI E VERIFICA DEI TRIBUTI VERSATI MAPPATURA SUL TERRITORIO DEI PASSI CARRAI E DELLE AREE PUBBLICHE
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	INCROCIO DATI ICI CON NUMERAZIONE CIVICA CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI CARTOGRAFIA DI PRG E DATI PRATICHE EDILIZIE
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	AGGANCIAMENTO DEI SUBALTERNI NCEU AI CIVICI PER ATTIVITÀ DI RICERCA RAPPRESENTAZIONE GEOGRAFICA DELLO STORICO DELLE ENTRATE ICI LOCALIZZAZIONE DEI PASSI CARRAI
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	INFORMAZIONI PER IL CALCOLO DI ICI CLICCANDO SUL NUMERO CIVICO O SUL FABBRICATO FINO AL CALCOLO AUTOMATICO INFORMAZIONI CATASTALI SUI FABBRICATI LOCALIZZAZIONE DEI PASSI CARRAI E DELLE AREE PUBBLICHE

In merito ai servizi scolastici il flusso è il seguente: i genitori si recano al Servizio Cultura del comune per l'iscrizione al servizio (nel caso di bambini che erano già iscritti, le comunicazioni sono inviate casa). Il Servizio Cultura non utilizza software per gestire le pratiche.

Il Servizio Cultura inoltra al Servizio Tributi il cartaceo in modo che sia creata una posizione contributiva sul programma per il bambino. I dati inseriti sono dei genitori non dei bambini. Ogni due mesi i bidelli delle scuole inviano al Servizio Tributi i tabulati relativi ai servizi scolastici (quante volte il bambino ha preso il bus, è andato a mensa...). Tali dati sono inseriti nel software ed è elaborato il ruolo del genitore. Il software permette di tener conto di eventuali caratteristiche familiari (riduzione ISEE, genitori separati, figlio a carico di un genitore...).

Il pagamento può avvenire con bollettino postale, con conto corrente bancario della tesoreria del comune e con bancomat recandosi presso l'Ufficio Tributi.

I dati dei pagamenti delle poste sono inviate con gli appositi file e caricati automaticamente sul programma nella relativa posizione dell'anagrafica del genitore. I dati relativi ai pagamenti effettuati con gli altri strumenti sono caricati manualmente.

Le denunce dell'ICI sono caricate con cd-rom dopo la presentazione, per cui il loro caricamento è relativo all'anno successivo la presentazione. In merito alle attività di riscossione ICI la concessionaria di riscossione del comune, SIFER S.p.A., invia decadalmente i versamenti effettuati che sono automaticamente caricati nel programma per le posizioni già esistenti.

La gestione dei mancati pagamenti dei servizi a domanda individuale e dei tributi è effettuata dall'Ufficio Tributi. Il programma rileva i mancati pagamenti e permette di stampare le richieste di pagamento fino ad arrivare al ruolo coattivo.

Il programma permette di creare automaticamente il file da inviare al CNC di Bologna.

#### **ATTIVITÀ AFFITTO CASE COMUNALI**

SOFTWARE UTILIZZATO	NESSUNO
PRODUTTORE	
TECNOLOGIA DATABASE	
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	
APPLICAZIONI POSSIBILI	VERIFICA INCROCIATA DEI DATI DAL SETTORE PATRIMONIO CON QUELLI DEGLI AFFITTI ANALISI DEI DATI CATASTALI PER IL CALCOLO DEGLI AFFITTI ANALISI DEL TERRITORIO PER INDIVIDUARE ESENZIONI DA APPLICARE
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI LOCALIZZAZIONE DEGLI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELL'AMMINISTRAZIONE
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	LOCALIZZAZIONE DEGLI IMMOBILI IN AFFITTO

DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	LOCALIZZAZIONE DEGLI IMMOBILI IN AFFITTO
-------------------------------	--

### 6.2.3.3.2 Servizi demografici

#### ATTIVITÀ ANAGRAFE

SOFTWARE UTILIZZATO	APPLICATIVO ANAGRAFE
PRODUTTORE	DATAGRAPH
TECNOLOGIA DATABASE	SUPERBASE
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	SI
APPLICAZIONI POSSIBILI	LOCALIZZAZIONE RESIDENTI LOCALIZZAZIONE ANAGRAFE CANINA LOCALIZZAZIONE DISTRETTI ELETTORALI
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI AGGANCIAMENTO DEL SERVIZIO ELETTORALE AGLI ASSI STRADALI ALLEGARE ESTRATTO MAPPA A CERTIFICATI LOCALIZZARE IN MAPPA L'INDIRIZZO ESATTO PER I CITTADINI CHE NON LO CONOSCONO VISUALIZZAZIONE NUMERI CIVICI NUOVI E NON ANCORA ASSOCIATI A RESIDENTI O IN COSTRUZIONE
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	DATI SULLA POPOLAZIONE IN GENERE
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	INDIRETTAMENTE TRAMITE GLI ALTRI SERVIZI

L'estrazione dei dati dall'applicativo utilizzato può essere eseguita tramite apposite funzionalità di esportazione dei dati in formato ASCII o XLS personalizzabili con il semplice supporto del fornitore.

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

#### ATTIVITÀ AUTORIZZAZIONI ATTIVITÀ PRODUTTIVE

La gestione delle attività produttive si appoggia su un database interno in formato proprietario (CORE) collegato al circuito PROFETA il cui stradario è già allineato con quello del servizio anagrafe. Parallelamente il servizio si avvale dell'elenco delle aziende fornito a pagamento da CCIAA con un aggiornamento effettuato 1-2 volte l'anno. L'indirizzo delle aziende utilizzato in questo elenco non è conforme per struttura e contenuti con lo stradario standard del servizio anagrafe e non esiste ad oggi una procedura pacchettizzata per l'aggancio delle aziende ai numeri civici gestiti dal SIT comunale.

SOFTWARE UTILIZZATO	ONLYONE
PRODUTTORE	CORE
TECNOLOGIA DATABASE	PROPRIETARIA
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	SI
APPLICAZIONI POSSIBILI	AGGANCIAMENTO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE AI NUMERI CIVICI PREVIA NORMALIZZAZIONE DEGLI INDIRIZZI
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI

	COLLEGAMENTO DATI ONLYONE ALLO STRADARIO ED I CIVICI
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	DATI STATISTICI E DI SINTESI SULLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE LOCALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	LOCALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE INFORMAZIONI PER ANALIZZARE IL TERRITORIO PREVENTIVAMENTE ALLA RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONI (PRG, PRESENZA ALTRE ATTIVITÀ, DATI CATASTALI, ECC...) STAMPA CARTACEA O SUL FILE (GIF, PDF) DELL'AREA DI INTERESSE

### ATTIVITÀ GESTIONE LICENZE

L'assegnazione delle licenze per le attività produttive è gestita con un elenco interno controllato direttamente dal servizio.

SOFTWARE UTILIZZATO	FOGLIO ELETTRONICO
PRODUTTORE	
TECNOLOGIA DATABASE	EXCEL
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	DA NORMALIZZARE
APPLICAZIONI POSSIBILI	LOCALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE FISSE LOCALIZZAZIONE DELLE AREE DI MERCATO (AREE PUBBLICHE)
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI DATI SOCIO-ECONOMICI PER VALUTARE LE PROCEDURE DI RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	LOCALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE E DELLE AREE DI MERCATO
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	LOCALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE E DELLE AREE DI MERCATO

### ATTIVITÀ PRODUTTIVE

La gestione delle attività produttive è finalizzata al censimento delle attività fisse e mobili ed il loro riferimento ad un numero civico o un'area pubblica. Per ogni attività vengono agganciati (ove possibile) i dati provenienti da CCIAA e quelli delle autorizzazioni.

SOFTWARE UTILIZZATO	
PRODUTTORE	
TECNOLOGIA DATABASE	
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	
APPLICAZIONI POSSIBILI	COLLEGAMENTO AI CIVICI ED ALLE AREE PUBBLICHE DELLA ATTIVITÀ
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	POSIZIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	POSIZIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

### ATTIVITÀ MARKETING TERRITORIALE

SOFTWARE UTILIZZATO	FOGLIO ELETTRONICO PER STRADE "OBIETTIVO 2"
PRODUTTORE	

TECNOLOGIA DATABASE	EXCEL
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	DA NORMALIZZARE
APPLICAZIONI POSSIBILI	LOCALIZZAZIONE SU WEB DELLE AREE DI PRG DESTINATE ALL'EDIFICAZIONE E DELLE STRADE IN "OBIETTIVO 2" COLLEGAMENTO DEGLI ELEMENTI TERRITORIALI ALLE NORMATIVE SPECIFICHE
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO STRADE E NUMERI CIVICI AREE DI PRG
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	LOCALIZZAZIONE SU WEB DELLE AREE DI PRG DESTINATE ALL'EDIFICAZIONE E DELLE STRADE IN "OBIETTIVO 2"
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	LOCALIZZAZIONE SU WEB DELLE AREE DI PRG DESTINATE ALL'EDIFICAZIONE E DELLE STRADE IN "OBIETTIVO 2"

### ATTIVITÀ TELEFONIA

La gestione della telefonia è mirata alla catalogazione delle antenne dei ripetitori dei vari gestori.

SOFTWARE UTILIZZATO	FOGLIO ELETTRONICO SHAPE FILE
PRODUTTORE	
TECNOLOGIA DATABASE	EXCEL, ARCVIEW 3.X
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	NON RICHiesto
APPLICAZIONI POSSIBILI	LOCALIZZAZIONE DELLE ANTENNE SUL TERRITORIO
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CARTOGRAFIA DI BASE DEL TERRITORIO
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	LOCALIZZAZIONE DELLE ANTENNE SUL TERRITORIO
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	LOCALIZZAZIONE DELLE ANTENNE SUL TERRITORIO

### ATTIVITÀ PRATICHE EDILIZIE

Le pratiche edilizie sono gestite con l'applicativo Delisa basato su tecnologia Oracle.

SOFTWARE UTILIZZATO	DELISA
PRODUTTORE	DELISA
TECNOLOGIA DATABASE	ORACLE
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	SI (DA VERIFICARE)
APPLICAZIONI POSSIBILI	INTEGRAZIONE CON LA CARTOGRAFIA TOPONOMASTICA
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	CONFRONTO CON GLI OGGETTI TERRITORIALI
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	DATI SULLO STATO DELLE ATTIVITÀ EDILIZIE AGGANCIATE AL TERRITORIO
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	VERIFICA PRATICA GESTIONE PRATICA

#### **6.2.3.3.4 Protocollo informatico**

Il Comune di Argenta si avvale della procedura ARCHIOD per la gestione protocollo informatico unico, integrato con un sistema di archiviazione ottica dei documenti, un modulo di Firma Digitale e un Modulo Fascicoli CNIPA.

La procedura informatica assegna, in maniera automatica e in modo immutabile, la data e il numero progressivo di protocollo al momento della registrazione del documento. Le funzioni svolte dal software sono le seguenti:

- registrazione dei dati, anche per i documenti informatici e ricevuti via posta elettronica;
- visualizzazione e stampa delle informazioni memorizzate;
- gestione modulo fascicoli CNIPA;
- ricerca dei documenti registrati;
- stampa generale o parziale del registro di protocollo;
- recupero dei protocolli manuali in caso di interruzione del sistema informatico.

Il comune è dotato di una casella di posta elettronica certificata.

Ad ogni operatore è assegnata una "login" e una "password" d'accesso al sistema informatico di gestione del protocollo. Ogni operatore, identificato dalla propria login dal sistema informatico di gestione del protocollo, è responsabile della corrispondenza dei dati desunti dal documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo, e della corrispondenza del numero di protocollo di un documento all'immagine o file del documento stesso archiviato nel sistema informatico.

Ad ogni operatore sono assegnati livelli di autorizzazione diversi:

- supervisore del protocollo;
- operatore protocollo generale.

Il responsabile dell'ufficio Archivio Protocollo, in quanto supervisore del protocollo, ha tutte le abilitazioni consentite dal programma di gestione del protocollo:

- Immissione protocollo in entrata e in uscita
- Annullamento di protocolli già inseriti
- Ricerca dati
- Visione di tutti i documenti archiviati e relativa stampa
- Gestione delle tabelle degli operatori e della relativa definizione delle abilitazioni
- Creazione e tenuta delle login e password di tutti gli operatori
- Gestione e tenuta della tabella degli indirizzi e-mail per l'inoltro della corrispondenza
- Stampe registro di protocollo annuale e giornaliera

Le abilitazioni concesse agli operatori del protocollo generale sono:

- Immissione protocollo in entrata e in uscita
- Modifica dei protocolli già inseriti su autorizzazione del supervisore
- Visione dei documenti archiviati e relativa stampa

Si renderà necessario rendere disponibili via Web i dati del protocollo. Il produttore del software (SIAV<sup>1</sup>), ha già realizzato il modulo opzionale *Archidoc Web* basato sulla tecnologia Internet che permette di effettuare le operazioni di ricerca, consultazione e visualizzazione degli archivi di Archidoc<sup>2</sup>. Le funzionalità offerte sono le seguenti:

- Ricerca con la possibilità di applicare filtri, anche complessi
- Consultazione dei dati presenti in archivio
- Visualizzazione dell'elenco rintracciati e rappresentazione a video del documento elettronico
- FullText retrieval con gestione thesaurus
- Gestione della visibilità e della riservatezza, legate agli Utenti del sistema, tramite la connessione alla gestione dell'organigramma di Archidoc

Il modulo WEB si basa sui seguenti software:

- Server WEB: Microsoft Internet Information Server 4.0
- Client Browser: Microsoft Internet Explorer 4.0 o 5.0

Il Comune di Argenta partecipa al progetto *DOCAREA* della Provincia di Bologna. Il progetto prevede la gestione dei flussi documentali, il potenziamento dell'infrastruttura di rete telematica provinciale (già esistente) e la realizzazione di tecnologie e servizi che abilitino la comunicazione digitale e lo svolgimento on line dei procedimenti amministrativi, favorendo la crescita di Sportelli Virtuali per l'Impresa e il rilancio degli esistenti, ed estendendo i servizi realizzati alla rete degli URP.

Il protocollo del comune è completamente integrato con DOCAREA.

#### **6.2.3.3.5 Gestione Convocazione del Consiglio Comunale**

SOFTWARE UTILIZZATO	IN CORSO DI SVILUPPO IN AREA RISERVATA
PRODUTTORE	
TECNOLOGIA DATABASE	
APPLICAZIONI POSSIBILI	SARÀ ATTIVATA UN'AREA RISERVATA IN CUI SARANNO CARICATI I DOCUMENTI RELATIVI ALL'ORDINE DEL GIORNO. LA CONVOCAZIONE AVVERRÀ CON UNA E-MAIL ALL'INDIRIZZO DICHIARATO DEI CONSIGLIERI CON FIRMA DIGITALE
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	ORDINE DEL GIORNO

#### **6.2.3.3.6 Servizio Economato-Ragioneria**

Fra le attività che gestisce, il servizio cura le seguenti informazioni:

- inventario dei beni mobili (attrezzatura interne agli uffici)
- utenze a carico del comune
- assicurazioni degli immobili comunali

<sup>1</sup> Cfr.: <http://www.siav.it>.

<sup>2</sup> Cfr.: <http://www.siav.it/TARGET/SIAV/PAGECODE/archidoc>.

SOFTWARE UTILIZZATO	ADS
PRODUTTORE	ADS (BOLOGNA)
TECNOLOGIA DATABASE	ORACLE
NORMALIZZAZIONE STRADARIO	DA VERIFICARE DOVE NECESSARIO
APPLICAZIONI POSSIBILI	ASSOCIAZIONE A EDIFICI, SCUOLE E CIVICI
ESIGENZE GIS DEL SERVIZIO	MAPPATURA DELLE PROPRIE INFORMAZIONI SUL TERRITORIO
DATI EROGABILI AD ALTRI SERVIZI	TUTTI QUELLI MAPPATI
DATI PUBBLICABILI SU INTERNET	DA VALUTARE IN BASE ALLA RISERVATEZZA DEI SINGOLI DATI

## 6.2.4 Attivazione dei servizi

Questa fase prevede il rilascio graduale dei servizi sperimentati. La Tabella 2 dettaglia la tempistica di rilascio di ogni servizio rilasciato.

NOME DEL SERVIZIO	Tempo di rilascio (mesi del progetto)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Area Servizi Demografici</b>												
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												
<b>Area Servizi Scolastici_Vacanze Anziani</b>												
ISCRIZIONE ON LINE												
CONSULTAZIONE AD ACCESSO RISERVATO DELLO STATO DELLA PROPRIA PRATICA E DELLA POSIZIONE CONTABILE												
pagamenti on line												
<b>Area e-democracy</b>												
SONDAGGI ON LINE												
<b>Area SUAP e area SUE</b>												
INVIO PRATICHE DA PARTE DELLE IMPRESE, DEGLI STUDI PROFESSIONALI E DEI CITTADINI												

NOME DEL SERVIZIO	Tempo di rilascio (mesi del progetto)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CONSULTAZIONE ITER DELLA PRATICA												
CONSULTAZIONE AD ACCESSO RISERVATO DELLA PROPRIA POSIZIONE CONTABILE												
PAGAMENTI ON LINE												
<b>AREA TELELAVORO</b>												
<b>AREA INTRANET - INTERNET</b>												

Tabella 2: Rilascio servizi

### 6.3 Rilascio CNS agli utenti dei servizi

Affinché i servizi realizzati siano utilizzati attraverso la CNS è necessario realizzare le condizioni tecnologiche, di organizzazione interna, di sicurezza e di approvvigionamento delle carte che permettano il rilascio della carta a un maggior numero di cittadini. L'attività di rilascio prevede le seguenti sottofasi:

- Analisi della soluzione organizzativa e della metodologia di emissione della CNS
- Predisposizione del front-office e del back-office per il rilascio
- Individuazione e formazione degli addetti
- Acquisizione/Adeguamento e attivazione delle apparecchiature di rilascio
- Approvvigionamento carte
  - Stesura Capitolati
  - Valutazione offerte

Il comune emetterà la CNS con firma digitale. Per questo si prevede di stipulare accordi con l'attuale certificatore delle firme digitali del comune.

In particolare, la struttura del file di sistema della CNS del Comune di Argenta sarà la seguente:

- un'area necessaria per la gestione della carta (DF0, DF1, PIN, PUK, Id\_carta, PIN\_SO);
- un'area contenente le informazioni necessarie per l'autenticazione in rete (Kpri, c\_carta, Dati\_personali);
- un'area per le funzioni di carta sanitaria (Carta\_sanitaria);
- un'area per le funzioni di firma digitale (Firma\_digitale);
- un'area disponibile per eventuali servizi aggiuntivi (Memoria\_residua).

#### 6.3.1 Analisi della soluzione organizzativa e della metodologia di emissione della CNS

Scopo di questa fase è determinare quale soluzione organizzativa sia la più adeguata per l'emissione della CNS, in base alle caratteristiche del comune di emissione.

Il comune prevede di gestire in proprio, almeno nella prima fase di realizzazione del progetto, l'attività di emissione della CNS. Saranno quindi definite nel dettaglio le procedure di gestione, personalizzazione e rilascio delle carte CNS e predisposto il manuale operativo accessibile al pubblico.

Sarà attivata una struttura per la gestione dei malfunzionamenti, l'eventuale sostituzione o rinnovo delle carte in scadenza, e un servizio di contact centre per l'assistenza, la revoca o la sospensione della CNS.

La fase di emissione, che comprende la personalizzazione della carta, la verifica dei dati anagrafici e la consegna della carta al titolare, unitamente ai codici segreti PIN e PUK, avverrà in unica modalità, evitando che il cittadino richiedente (saranno previsti dei moduli on line per fissare un appuntamento con il dipendente qualificato) torni presso il comune, seguendo criteri di sicurezza per evitare il furto e la personalizzazione criminosa di carte inizializzate o la consegna della carta a persone diverse dal legittimo titolare. Saranno inoltre attivate le misure tecniche e organizzative previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Sarà predisposto il documento programmatico per la sicurezza con l'indicazione delle azioni messe in atto per proteggere le carte nei confronti del rischio di furto o di utilizzo improprio.

### **6.3.2 Predisposizione del front-office e del back-office per il rilascio**

In una prima fase, per i servizi da sperimentare all'inizio del progetto, si prevede di collocare una postazione di lavoro adeguata all'emissione della CNS presso il nuovo *Sportello di accesso ai servizi al cittadino di 2° livello*, collocato nella sede del comune di Piazza Garibaldi 1, piano terra.

Nella stessa sede, presso gli attuali servizi di Anagrafe e Stato Civile, che dal mese di gennaio 2005 saranno collocati all'interno del citato Sportello di Accesso, sarà collocato il punto di rilascio dove si procederà alla consegna delle carte direttamente ai cittadini inseriti nel campione selezionato per la diffusione servizi iniziali.

Il back office sarà effettuato sempre all'interno dei servizi citati con il personale attualmente operativo nella sede.

Nella seconda fase di sviluppo del progetto prevedremo la possibilità di effettuare il rilascio della C.N.S. anche presso le sedi degli URP decentrati.

I locali dove saranno collocate le postazioni sono dotati di opportune misure di sicurezza fisica quali allarmi, chiusura a chiave, che garantiranno la protezione delle carte.

In merito alle operazioni di allineamento dei codici fiscali e di popolamento dell'INA, propedeutiche al rilascio delle carte, segnaliamo che il Comune di Argenta ha già provveduto all'allineamento dei codici fiscali con il Ministero

delle Finanze, al popolamento dell'INA, mantenendo aggiornato tale archivio informatico con le variazioni anagrafiche registrate nelle anagrafi comunali, e all'avvio delle comunicazioni con il SAIA.

### **6.3.3 Individuazione e formazione degli addetti**

Il Comune di Argenta individuerà le risorse preposte al rilascio della carta. È necessario che ogni addetto segua un percorso formativo adeguato per garantire un corretto svolgimento delle attività di rilascio.

Nella prima fase di attuazione del progetto, sono previste le seguenti due postazioni:

- postazione n. 1 presso il servizio Anagrafe
- postazione n. 2 presso il servizio Stato civile

I dipendenti interessati alla fase di formazione e addestramento sono i seguenti:

#### **Anagrafe:**

- Esperto amministrativo: Negretto Silvia
- Esperto amministrativo: Capozzi Patrizia

#### **Stato civile:**

- Esperto amministrativo: Assirelli Antonella
- Esperto amministrativo: Poggi Marco

Saranno inoltre formati anche altri 3 dipendenti comunali dello *Sportello di accesso ai servizi al cittadino di 2° livello* per garantire la massima fruibilità dei servizi.

### **6.3.4 Acquisizione/Adeguamento e attivazione delle apparecchiature di rilascio**

Il comune di Argenta predisporrà le 2 postazioni previste per il rilascio della CNS. In particolare al momento della sperimentazione del progetto, in base alla tecnologia disponibile, sarà valutata l'ipotesi di acquisire nuove apparecchiature di rilascio oppure adeguare le esistenti. Non sono richieste particolari caratteristiche per le apparecchiature.

Al momento della stesura del presente documento, si prevede di configurare le postazioni complete per il rilascio della CNS come segue:

- N. 2 PC Pentium IV con sistema operativo Windows XP
- N. 1 Stampante termografica per l'impressione sul supporto fisico dei dati a vista e per la plastificazione del supporto stesso
- N. 2 UPS
- N. 2 Lettori di Smart card
- N. 2 HUB USB (8 porte)

Su tutte le postazioni sarà installato l'applicativo per l'emissione della CNS e l'applicativo per colloquiare con il fornitore delle carte per l'inserimento dei dati del richiedente.

Su ogni PC sarà installato il software di gestione dell'Anagrafe e Stato Civile della DATAGRAPH che offre già le opportune funzionalità per colloquiare con il SAIA.

Risulta infatti necessario inviare all'Indice nazionale delle anagrafi i dati identificativi della persona, il codice numerico identificativo della carta, la data del rilascio e la data di scadenza e ricevere informazioni dal SAIA in merito a eventuali inesattezze delle informazioni anagrafiche della persona, variazioni dei dati identificativi del titolare etc., oltre alla possibilità di verificare preventivamente il possesso della carta d'identità elettronica da parte del richiedente.

### **6.3.5 Approvvigionamento delle carte**

Scopo di questa fase è l'espletamento della gara e l'assegnazione per l'approvvigionamento delle carte.

Nel bando saranno esplicitate le apparecchiature che dovranno essere fornite al comune e le funzioni richieste per il produttore della carta (chip compatibile con quello previsto dalla CNS, con spazi dedicati alla carta sanitaria - Netlink - e alla firma digitale - Infocamere, supporto fisico artwork e elementi costanti, eventuale collegamento con il certificatore per i certificati digitali).

## **6.4 Accordi sul territorio**

L'obiettivo di questa fase è la definizione di accordi sul territorio per la realizzazione e l'utilizzo dei servizi che si intende erogare. Per la realizzazione dei servizi sopra elencati, si prevede di coinvolgere nel progetto, attraverso eventuali accordi/convenzioni:

- Attuali fornitori
- Provincia di Ferrara
- Regione Emilia-Romagna
- ASL di Ferrara
- SOELIA S.p.A.
- CADF
- ACER
- 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
- Postecom per i pagamenti on line tramite c/c postale
- SIFER per i servizi rientranti nell'area tributaria

Il comune ha già avviato inoltre una serie di attività volte al raggiungimento della sottoscrizione di specifici protocolli d'intesa con ordini professionali per la diffusione della firma digitale. Si intende allargare tale protocollo per l'utilizzo della CNS.

Per garantire la presenza sul territorio di postazioni adibite all'accesso ai servizi con CNS, il comune prevede di:

- dotare le oasi tecnologiche e formare il personale dell'URP;
- installazione di ulteriori chioschi con postazioni presidiate e non;
- stipula di accordi logistici con associazioni di categorie, CAAF, Internet Cafè, per dotarsi di postazioni di lettori di smart-card.

## **6.5 Comunicazione e interventi di sostegno culturale per i cittadini**

L'obiettivo di questa fase è promuovere la diffusione dei nuovi servizi verso i cittadini, attraverso campagne di sensibilizzazione e comunicazione, come già avvenuto in passato per altri progetti comunali. In particolare si prevede di:

- convocare i cittadini appartenenti alle categorie interessate all'utilizzo dei servizi;
- illustrare i servizi telematici alla consegna della CNS, unitamente alla consegna di un opuscolo informativo;
- pubblicizzare l'evento con comunicati stampa, informativa sul sito web del comune, newsletter, siti di interesse, eventi pubblici;
- collegamento con iniziative di formazione informatica delle associazioni coinvolte e interne all'amministrazione.

## **6.6 Attivazione servizi II (predisposizione del progetto per l'attivazione dei servizi individuati ma non realizzati nella prima fase)**

Questa fase prevede l'attivazione dei servizi non previsti nella prima fase, ma individuati in sede di analisi della fattibilità del progetto. Le fasi per il completamento di questa attività sono identiche alle precedenti.