

PRIMO RAPPORTO SULL'INNOVAZIONE NELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA



Indice

PREFAZIONE	5
1 LE POLICY E GLI ATTORI	7
1.1 LA PROGRAMMAZIONE REGIONALE PER L'E-GOVERNMENT E LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE	7
1.1.1 Breve excursus storico	7
1.1.2 Le principali iniziative in corso	9
Tabella 1- Quadro di sintesi degli strumenti di programmazione vigenti	9
Figura 1 La risposta degli enti locali al bando regionale.....	10
Tabella 2- Stato di attuazione delle politiche regionali	12
Tabella 3- Risorse disponibili per le politiche regionali nel periodo/anno.....	13
Tabella 4 Risorse disponibili per le politiche regionali nel periodo/anno 2002-2003	13
1.2 GLI ATTORI DELLE POLICY REGIONALI	13
2. LA PROGETTUALITÀ COMPLESSIVA DELL'EMILIA ROMAGNA SUL 1° AVVISO DELL'E-GOVERNMENT	15
Tabella 5 - Quadro generale dei progetti dell'Emilia Romagna.....	15
Tabella 6 - Quadro generale degli enti dell'Emilia Romagna coinvolti nei progetti presentati ..	16
Tabella 7 - Distribuzione provinciale dei progetti presentati	16
Tabella 8 –Elenco dei progetti coordinati da un ente regionale (in evidenza i co-finanziati)	16
Tabella 9 - Principali progetti con coordinamento extra-regionale (in evidenza i co-finanziati)	17
3. LE INFRASTRUTTURE E I SERVIZI INFRASTRUTTURALI	18
3.1 I SERVIZI DI RETE PER IL SISTEMA DEGLI ENTI LOCALI IN EMILIA ROMAGNA	18
Figura 2 La rete ERNET a Bologna	19
Figura 3 La rete ERNET fuori Bologna	20
Tabella 10 Stato della rete regionale	21
Tabella 11 - Servizi infrastrutturali per la P.A. – progetti linee guida 2000	22
3.2 I PROGETTI CO-FINANZIATI SUL PRIMO AVVISO	23
Tabella 12 – Lista dei progetti regionali co-finanziati per servizi infrastrutturali.....	23
3.3 LA BANDA LARGA NELL'EMILIA ROMAGNA	31
3.3.1. La diffusione di infrastrutture e servizi a banda larga	31
Cartina 1 - Copertura regionale backbone in fibra ottica (settembre 2002)	32
Cartina 2 - Diffusione delle infrastrutture di accesso a banda larga (MAN).....	33
Cartina 3 - Copertura servizi ADSL (ottobre 2002)	34
Tabella 13 - Copertura servizi a banda larga su base provinciale (xDSL ottobre 2002, ULL giugno 2002).....	35

Tabella 14 - Livello di competizione sui servizi a banda larga su base provinciale (ADSL ottobre 2002, ULL giugno 2002).....	35
3.3.2 Le iniziative locali per la Banda Larga nell'Emilia Romagna	36
Tabella 15 – Presenza di progetti TLC nei Comuni capoluogo di provincia	36
3.3.3 Le politiche e i progetti della Regione Emilia Romagna.....	36
Figura 4 Infrastruttura di rete – prima parte	37
4. I SERVIZI ON-LINE PER CITTADINI E IMPRESE	38
4.1 DAI SITI ISTITUZIONALI AI SERVIZI INTERATTIVI	38
Figura 5 Presenza, qualità e interattività di servizi prioritari sui siti dei Comuni capoluogo.....	39
Figura 6 Disponibilità di modulistica on line (percentuali sul totale di siti analizzati).....	39
Tabella 16 Servizi al cittadino – progetti linee guida 2000	40
Tabella 17 Servizi alle imprese – progetti linee guida 2000	41
4.1.2 Casi esemplificativi di primi servizi interattivi.....	41
Figura 7 Il sistema di posta elettronica sicura	49
4.2 GLI STRUMENTI DI ACCESSO AI SERVIZI: CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA E ALTRE CARTE	50
4.2.1 La sperimentazione CIE	50
Tabella 18 - Stato della sperimentazione della CIE in NomeRegione	50
4.3 I PROGETTI CO-FINANZIATI SUL 1° AVVISO	51
Tabella 19 – Lista dei progetti regionali cofinanziati per servizi ai cittadini e alle imprese	51
4.4 UN APPROFONDIMENTO: I SERVIZI PER IL LAVORO.....	62
Tabella 20 - I progetti di servizi per il lavoro in Emilia-Romanga	64
Tabella 21 - I servizi del progetto SIL.....	65
Tabella 22 I servizi on-line per il lavoro già presenti in Emilia-Romagna	67

Prefazione

Il presente Rapporto regionale è frutto della collaborazione tra il Centro Regionale di Competenza dell'Emilia Romagna¹ e lo staff centrale del Progetto CRC², e scaturisce dal Protocollo d'Intesa istitutivo della Commissione permanente sull'innovazione e le tecnologie, siglato il 21 marzo 2002 dal Ministro Lucio Stanca e dai Presidenti delle Regioni. L'Intesa stabilisce infatti che l'informazione prodotta e condivisa nell'ambito delle attività della Commissione "...verrà organizzata e pubblicata in un Rapporto annuale sulla società dell'informazione nelle Regioni d'Italia". In pratica, per fornire una lettura trasversale sull'insieme delle regioni e, al tempo stesso, i necessari approfondimenti, il Rapporto è stato strutturato in 21 report regionali, simili per struttura a quello qui presentato, e un report di sintesi nazionale.

Obiettivo del Rapporto, che avrà cadenza annuale, è illustrare lo stato di avanzamento dell'e-government e più in generale della società dell'informazione (SI), con un'attenzione particolare alle attività, in avvio o già realizzate, che vedono la collaborazione tra Stato, Regioni ed Enti Locali nella nuova prospettiva federalista. Dato questo taglio, il Rapporto non pretende di fornire un quadro esaustivo di tutte le dimensioni della SI -commercio elettronico, capitale umano, ricerca e innovazione nelle imprese, ecc.- e di tutti i processi di sviluppo connessi a livello di realtà regionale.

Considerato lo stato di maturazione delle iniziative in questione, il Rapporto 2003 è dedicato in gran parte all'avvio operativo del piano nazionale di e-government, con i risultati del 1° Avviso per i progetti di Regioni ed Enti Locali, e al contesto di politiche e iniziative regionali all'interno del quale esso si inserisce.

Il Rapporto nazionale di sintesi e tutti i Rapporti regionali sono disponibili sul sito www.crcitalia.it

Il CRC EMILIA ROMAGNA, che ha curato questo report, è stato istituito con la convenzione firmata il 10/07/02 dal Presidente della Giunta Regionale Vasco Errani e dal Ministro Lucio Stanca e vede la partecipazione di personale messo a disposizione dal MIT, tramite il progetto coordinato dal Formez, e di personale della Regione Emilia Romagna.

¹ In particolare, la redazione del rapporto è stata curata da SANDRA LOTTI, MARIO DE PANFILIS, AGOSTINA BETTA e MICHELE LANZARINI, con la supervisione del Direttore Generale Organizzazione, Sistemi Informativi e Telematica GAUDENZIO GARAVINI.

² Lo staff centrale del progetto opera presso l'Area e-government Regioni ed Enti Locali del Ministero per l'innovazione e le tecnologie (MIT) e presso il Formez, soggetto attuatore del progetto.

Il CRC EMILIA ROMAGNA opera sulle seguenti linee principali di attività:

▪ **FORMAZIONE**

rilevazione delle esperienze locali (banca dati)

valutazione delle esperienze e del loro possibile riutilizzo o diffusione

rilevazione dei fabbisogni locali e delle possibili fonti di finanziamento

proposta operativa di un piano di formazione

organizzazione delle prime giornate di formazione

▪ **OSSERVATORIO**

progettazione Osservatorio della Società dell'Informazione in Emilia-Romagna

banca dati progetti e attività formative e-gov e società dell'informazione

raccolta strutturata delle informazioni sulle policy locali a supporto della società dell'informazione

rilevazione delle best practice in ambito di qualità dei servizi on line (accessibilità, usabilità, qualità...)

▪ **COMUNICAZIONE**

▫ organizzazione sito locale

▫ collegamento sito nazionale

▫ gestione di news, report, forum, lavoro cooperativo

I recapiti per entrare in contatto con il CRC EMILIA ROMAGNA sono i seguenti:

indirizzo: via Morgagni 6 - 40122 - BOLOGNA

tel: 0516450479 - 0516540477

mail: crc@regione.emilia-romagna.it

1 Le policy e gli attori

Questo capitolo offre una panoramica sulle politiche regionali per l'e-government e per la SI, e gli attori che le governano e le attuano, in particolare a livello di Amministrazione regionale e di strutture di concertazione con gli Enti Locali.

Testi di commento e tabelle informative sono stati elaborati per rappresentare un quadro sintetico della gamma di strumenti di programmazione vigenti, sia dedicati in specifico all'e-government, alla SI, allo sviluppo telematico e temi simili, sia interni a strumenti programmatici di natura più generale (es. POR-Complementi di programmazione e Docup dei fondi strutturali comunitari). Il quadro è introdotto da un breve excursus storico ed è accompagnato dalle prime informazioni disponibili sull'effettiva attuazione delle politiche stesse.

1.1 La programmazione regionale per l'e-government e la società dell'informazione

1.1.1 Breve excursus storico

Le iniziative della Regione Emilia-Romagna a supporto della diffusione della Società dell'Informazione nel territorio hanno ormai una loro storia, definiscono un processo *in progress* che – assieme agli Enti Locali - ci portano a definire piuttosto che recepire cosa intendiamo per *e-government* e Società dell'Informazione.

Alla fine degli anni '80, con la **L.R. 30/88**, la Regione Emilia-Romagna ha iniziato la costruzione del Sistema Informativo Regionale in raccordo con le Province e i Comuni capoluogo. Da lì in poi gli interventi della Regione nel campo dell'*e-government* e della società dell'informazione sono stati diversi e significativi, indirizzati all'utilizzo delle nuove tecnologie per l'innovazione delle amministrazioni e lo sviluppo del territorio.

Sullo sviluppo della rete per le pubbliche amministrazioni regionali nel 1997 la Giunta Regionale ha varato il progetto denominato **ERnet, Emilia-Romagna network**, per lo sviluppo della rete telematica regionale. Sono state stipulate Convenzioni con tutte le Province, definendo i reciproci impegni sulla gestione delle linee di comunicazione tra il Polo territoriale interessato e gli Enti di riferimento e l'obiettivo di adesione alla Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Centrale.

Nel 1999 sono state approvate le “**Linee guida per lo sviluppo telematico dell'Emilia-Romagna**” per definire un piano di intervento per la promozione della società dell'informazione.

La necessità di definire un quadro di riferimento derivava dalla constatazione che la portata e la velocità delle trasformazioni associate alla diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni avevano ormai portato un mutamento evidente nelle attività lavorative, nell'economia, nell'istruzione, nel tempo libero e in molti altri ambiti. Era quindi urgente che - per evitare la generazione di ritardi o sviluppi penalizzanti per la realtà regionale nel suo complesso e per specifici settori sociali ed economici, o territori - questo cambiamento venisse governato da *policy* mirate e stringenti. Peraltro in questo modo si intendeva anche portare a sistema le varie esperienze di eccellenza che erano state sviluppate in modo autonomo da diversi enti locali del nostro territorio.

Le **Linee guida** indicavano sei assi prioritari e i relativi obiettivi strategici:

- innovazione dei servizi a cittadini e imprese;
- completamento della rete della pubblica amministrazione regionale;
- modernizzazione e innovazione della Regione;

- alfabetizzazione telematica diffusa nel settore pubblico, tra i giovani e nelle imprese
- sviluppo del commercio elettronico e della nuova industria multimediale;
- rafforzamento della concorrenza e infrastrutture per servizi di telecomunicazioni avanzati.

A l bando scaturito dalle **Linee Guida** - che ha visto una buona risposta da parte degli enti locali emiliano romagnoli e il finanziamento di 156 progetti- ha fatto seguito nel 2002 la approvazione del **Piano Telematico Regionale - Programma operativo 2002** che costituisce uno degli investimenti strategici della Regione Emilia-Romagna. Il Piano è stato definito congiuntamente dalla regione e dagli enti locali, individuando le aree di interesse prioritario e i servizi di interesse comune da sviluppare per tutto il territorio regionale.

Il Piano si propone di sfruttare le possibilità dell'Emilia-Romagna nello sviluppo delle infrastrutture e nell'introduzione capillare delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni negli ambiti di attività della Regione, della vita civile e delle attività imprenditoriali, per stabilire delle basi e definire delle azioni che permettano alla regione di mantenere una posizione d'avanguardia nella Società dell'Informazione.

È obbiettivo generale che il piano entri nel profondo dei meccanismi del progresso economico, dell'equilibrio territoriale e della coesione sociale.

Il Piano individua un pacchetto di azioni trasversali (I presupposti della Società dell'informazione) e cinque ambiti tematici (Territorio digitale; Società, cultura, istruzione, sicurezza e lavoro; Amministrazione pubblica e servizi; Sanità e qualità della vita; Imprese), composto ciascuno di diversi progetti.

I progetti contenuti nel documento sono trenta di durata almeno triennale, di cui undici partiti già nel 2002, grazie ad un primo finanziamento regionale pari a 20,88 milioni di euro su un investimento complessivo, in tre anni, di 120 milioni di Euro.

Le *policy* regionali sono definite anche grazie ad un costante confronto con altre realtà regionali europee che portano avanti in modo attivo e personale lo sviluppo della società dell'informazione: per questo motivo la Regione Emilia-Romagna ha trovato di grande utilità la partecipazione alla rete ERIS@ (*Euroepan regions on information society association*) e ha di recente ricevuto la approvazione dalla Commissione Europea per la costituzione di una rete regionale per le azioni innovative (ERIK) che si occupa di modelli e strategie per stimolare localmente innovazione e società basata sulla conoscenza.

1.1.2 Le principali iniziative in corso

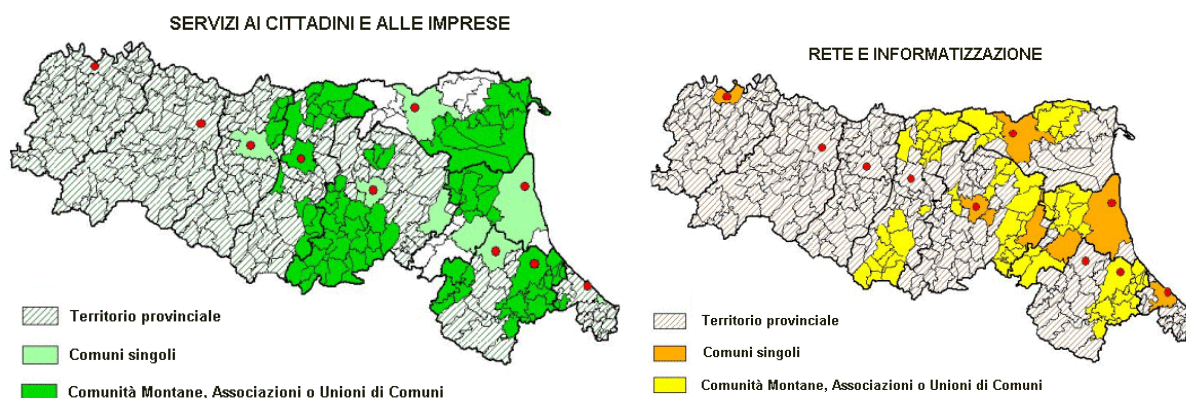
Tabella 1- Quadro di sintesi degli strumenti di programmazione vigenti

Documento	Priorità di intervento
<p>Linee guida per lo sviluppo telematico dell'Emilia-Romagna 08/02/2000</p> <p>Durata: triennale</p>	<p>Le Linee d'azione :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovazione dei servizi ai cittadini e all'impresa ▪ Potenziamento della rete unitaria dell'Emilia Romagna ▪ Modernizzazione del Governo regionale ▪ Diffusione della “quarta conoscenza” e l'accesso pubblico per la società dell'informazione ▪ Promozione della telematica e multimedialità per l'eccellenza produttiva ▪ Promozione di un mercato regionale competitivo delle telecomunicazione
<p>DOCUP Obiettivo 2 14/11/2001</p> <p>Durata: 2000-2006</p>	<p>Asse 2- Programmazione negoziata per lo sviluppo locale Misura 2.1 : Rafforzamento competitivo dell'area orientale Azione 5: Società dell'Informazione Misura 2.2: Valorizzazione della risorsa montagna. Azione 4- Interventi per il miglioramento della qualità della vita, includono interventi a supporto della valorizzazione della rete dei servizi locali Azione 5- Società dell'Informazione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Progetti di sviluppo di servizi quali telemedicina, teleprenotazione, servizi di informazione on line; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Studi di fattibilità, progettazione tecnica e realizzazione di infrastrutture informatiche finalizzate al completamento della rete unitaria della PA ▪ Sensibilizzazione per favorire l'utilizzo del telelavoro ▪ Sensibilizzazione per favorire la diffusione e l'utilizzo dell'ICT <p>Misura 2.3 Qualificazione avanzata del sistema produttivo dell'area a sostegno transitorio della pianura Azione 3 – Sviluppo della Società dell'informazione per le attività produttive</p>
<p>“Piano Telematico Regionale – Programma operativo 2002 – strategie per la società dell'informazione in Emilia-Romagna” 27/05/2002</p> <p>Durata: 2002- 2004</p>	<p>Ambiti tematici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. I presupposti della società dell'informazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il territorio digitale ▪ La società, l'istruzione, la formazione e il lavoro ▪ L'amministrazione Pubblica e i servizi ai cittadini ▪ La sanità e la qualità della vita ▪ Le imprese

Le **Linee guida per lo sviluppo telematico dell'Emilia-Romagna** del 2000 hanno finanziato 156 progetti sul territorio, ancora in corso. Complessivamente sono stati presentati 51 Piani da parte di 9 Province, 22 Comuni singoli, 6 aggregazioni di Comuni, 2 Associazioni o Unioni formalizzate tra Comuni e 12 Comunità Montane, contenenti 233 progetti. Il costo sostenuto dagli enti locali per la progettazione è stato sostenuto con un contributo di 1,19 milioni di euro (2,3 miliardi di lire).

Nello specifico si è trattato di 38 progetti relativi alla redazione di Piani locali per la definizione dei progetti e delle partnership, 59 progetti in ambito di informatizzazione e 59 in ambito di servizi ai cittadini e alle imprese (di cui 36 rivolti più specificamente ai cittadini e 23 alle imprese).

Figura 1 La risposta degli enti locali al bando regionale



Il “Piano Telematico Regionale – Programma operativo 2002 – strategie per la società dell’informazione in Emilia-Romagna”

Il Piano individua un pacchetto di azioni trasversali (I presupposti della Società dell’informazione) e cinque ambiti tematici (Territorio digitale; Società, cultura, istruzione, sicurezza e lavoro; Amministrazione pubblica e servizi; Sanità e qualità della vita; Imprese), composto ciascuno di diversi progetti.

Le azioni trasversali

Il Piano individua tre iniziative caratterizzate da un impatto trasversale rispetto ai cinque ambiti tematici, in grado di costituire veri e propri presupposti per lo sviluppo della Società dell’Informazione. La prima (Iniziativa 1.1) riguarda il radicamento sul territorio della ricerca e prevede la costituzione di 2-5 gruppi di ricercatori, al lavoro per realizzare prodotti e servizi innovativi e *spin-off*, attraendo così nuovi investimenti, anche privati. L’azione, coordinata con la nuova legge regionale sull’innovazione, dovrà vedere il coinvolgimento attivo delle Università e dell’industria, sia per indirizzare la ricerca, sia nella progettazione di prodotti e servizi avanzati (imprese di *software*). Questo primo pacchetto trasversale comprende in secondo luogo la costituzione di una Commissione per la legislazione della Società dell’informazione (Iniziativa 1.2). Il pacchetto comprende infine la costituzione di un gruppo tecnico di indirizzo cui spetterà il compito di monitorare i risultati ottenuti e indirizzare lo sviluppo del Piano telematico (Iniziativa 1.3)

I cinque ambiti tematici

Il territorio digitale

Con le azioni previste in questo ambito tematico, finalizzate alla dotazione infrastrutturale, la Regione si propone di garantire all’amministrazione pubblica una rete moderna ed efficiente per far viaggiare i propri servizi e di favorire una diffusione armonica delle tecnologie sul territorio. Il ruolo del pubblico consiste, infatti, nel generare una domanda capace di indurre una risposta che giustifichi investimenti capaci di portare ad un’offerta commerciale vantaggiosa per cittadini ed imprese. In questa direzione il Piano prevede l’estensione della rete in fibra ottica, in collaborazione con l’Università, in Romagna e la copertura con collegamenti a banda larga via satellite dei comuni montani della regione, evitando che alcune aree restino escluse dallo sviluppo (Iniziativa 2.1). La Regione punta poi sul potenziamento di una rete per le operazioni di emergenza, utilizzando soluzioni di comunicazione mobile. La rete, che grazie ad un processo di razionalizzazione porterà

ad una diminuzione delle antenne dalle attuali 500 a circa 80, sarà utilizzata tra l'altro da 118, Protezione civile e forze di polizia municipale (iniziativa 2.2). Il pacchetto prevede inoltre la creazione del sistema integrato di monitoraggio del traffico SiMAT che partirà a Ravenna, Ferrara e Reggio Emilia (Iniziativa 2.3) e di una piattaforma tecnologica per la cooperazione tra i diversi Enti (Iniziativa 2.4).

Società, istruzione, formazione e lavoro

Il pacchetto prevede innanzitutto, come possibile ricaduta dall'Iniziativa 2.1, la diffusione dell'accesso a Internet a banda larga a basso costo (iniziativa 3.1). Specifiche iniziative sono poi dedicate allo sviluppo d'intesa con le Province del Sistema informativo del lavoro (3.2); alla creazione di un Osservatorio e alla messa in atto di una serie di azioni per garantire l'accessibilità, anche ai disabili, dei siti delle pubbliche amministrazioni (3.3); ad iniziative di *e-learning* per dipendenti pubblici (3.4). Completano il pacchetto due iniziative con una ricaduta diretta sugli utenti: il collegamento ad Internet a banda semi larga garantito a tutte le scuole della regione, anche a quelle in territori attualmente non coperti (Iniziativa 3.5) e la creazione dello Sportello unico per gli universitari, da realizzarsi d'intesa con Università ed Enti locali, con la distribuzione di *smart card* polifunzionali agli studenti, per pagare ad esempio le rette *on-line* (Iniziativa 3.6).

Amministrazione pubblica e servizi al cittadini

Per facilitare il processo di decentramento del catasto, il progetto Sigma Ter (Iniziativa 4.1) prevede la costituzione di un'infrastruttura geografica in grado di far dialogare banche dati di Enti diversi, creando una mappa digitale del territorio, contenente tutte le informazioni utili per fornire visure, certificati, documenti a cittadini e imprese. Il portale della PA (Iniziativa 4.2), attraverso un *software* dedicato, consentirà la ricerca dinamica e personalizzata di informazioni e servizi su tutti i siti della pubblica amministrazione. Con l'Iniziativa 4.3 la Regione promuoverà l'utilizzo della firma digitale e delle carte a microprocessore mentre con la 4.4 sosterrà la realizzazione di un'unica procedura per il protocollo informatico dei documenti della PA, in modo da agevolarne la gestione e l'accesso. In coordinamento con la Consip, sarà realizzata un'infrastruttura regionale (Iniziativa 4.5) per gestire gli acquisti delle amministrazioni pubbliche in modo centralizzato, ottenendo così risparmi consistenti. L'Iniziativa 4.8 si propone di estendere a tutti i Comuni l'esperienza che sarà sviluppata da Parma, Reggio, Modena e Bologna intenzionati a partecipare insieme ad altri 22 Comuni alla creazione di un Portale territoriale dei servizi.

Sanità e qualità della vita

Le tre iniziative in ambito sanitario contenute nel Piano si propongono la costruzione di una Intranet tra Aziende sanitarie e medici di base e pediatri di libera scelta, per lo scambio della refertazione e per dare servizi sempre migliori e più celeri ai pazienti (5.1); coordinare i centri di emergenza in base anche a quanto realizzato con l'iniziativa 2.1 (5.2); realizzare un apposito Piano regionale telematico della sanità (5.3). Il pacchetto comprende infine un'iniziativa per l'individuazione, la raccolta e la gestione dei dati relativi ai comportamenti che producono una "domanda di sicurezza" da parte dei cittadini (5.4). Il sistema sarà alimentato da segnalazioni dei cittadini *via mail, web, call center* ma anche dei vigili di quartiere attraverso l'uso di PC palmari. Il progetto partirà in forma sperimentale a Rimini, Forlì, Bologna, Modena e Reggio Emilia.

Imprese

L'obiettivo delle cinque azioni, comprese in questo quinto ed ultimo ambito tematico, è quello di assicurare l'utilizzo delle nuove tecnologie da parte del settore imprenditoriale e favorire lo sviluppo delle industrie locali del settore. L'iniziativa 6.1 è indirizzata così ad azioni di formazione, sensibilizzazione e qualificazione della domanda. L'iniziativa 6.2 si propone invece di sostenere le

imprese che si occupano di creazione di contenuti e servizi d'interazione multimediale, attraverso la creazione ad esempio di premi e di centri formativi e il sostegno alla ricerca. I provvedimenti per sostenere investimenti e nuove attività nel settore delle ICT sono oggetto dell'iniziativa 6.3, mentre la 6.4 è riservata alla promozione del commercio elettronico e delle reti virtuali tra imprese e la 6.5 alla realizzazione del Sistema informativo per le imprese agricole SIA.

Il programma 2002

Il Piano stabilisce inoltre quali di queste iniziative decolleranno già a partire dal 2002 e con quali fondi. Si tratta di 15 dei 30 progetti complessivamente presentati che potranno contare sui 20,88 milioni di euro che costituiscono la dotazione del Piano stesso per quest'anno, ma non solo. Cinque iniziative trovano infatti altrove i propri finanziamenti. Il Piano include tutti i progetti presentati dalla Regione al bando nazionale di e-government: in particolare i progetti a coordinamento regionale prevedono tutti un loro inizio nel corso del 2002.

Tabella 2- Stato di attuazione delle politiche regionali

Misura di policy	Stato di attuazione (a gennaio 2003)
Linee guida per lo sviluppo telematico dell'Emilia-Romagna	Completata l'assegnazione delle risorse previste con l'avvio di 156 progetti, di valore complessivo di € 28.921.586 L'ultimazione dei progetti è prevista per Dicembre 2003
DOCUP Obiettivo 2	Misura 2.1 Approvato un progetto Misura 2.2 approvati 14 progetti Misura 2.3 approvato un progetto
Piano Telematico Regionale – Programma operativo 2002 – strategie per la società dell'informazione in Emilia-Romagna	Progetti partiti nei diversi ambiti Ambito “Il territorio digitale” 1. Potenziamento della rete per le operazioni di emergenza (R3) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambito “La società, l'istruzione, la formazione e il lavoro” ▪ Sistema informativo lavoro ▪ Ambito “L'amministrazione pubblica e i servizi ai cittadini” ▪ Sigma ter ▪ Gestione elettronica dei flussi documentali ▪ Centrale regionale d'acquisto per la PA ▪ Portale territoriale dei servizi ▪ Ambito “La sanità e la qualità della vita” ▪ Intranet sanitaria regionale ▪ Sicurezza ▪ Ambito “Imprese” ▪ Sistema informativo delle imprese agricole

Tabella 3- Risorse disponibili per le politiche regionali nel periodo/anno

Misura di policy	Risorse proprie Regione	Risorse proprie EELL	Fondi privati e simili	Fondi statali	Fondi UE
Linee guida per lo sviluppo telematico dell'Emilia Romagna	€ 14.995.032	€ 14.995.032			
Docup Obiettivo 2					
Misura 2.1	€ 39.626,12	€ 113.217,47		€ 92.460,94	€ 132.087,06
Misura 2.2	€ 345.680,72	€ 1.214.516,65		€ 806.588,35	€ 1.152.269,08
Misura 2.3	€ 3.780	€ 16.800,00		€ 8.820	€ 12.600

Tabella 4 Risorse disponibili per le politiche regionali nel periodo/anno 2002-2003

Misura di policy	Risorse proprie Regione	Risorse proprie EELL	Fondi privati e simili	Fondi statali	Fondi UE
Piano Telematico Regionale – 2002	€ 72.110.000			€ 4.560.000	

1.2 Gli attori delle policy regionali

Regione Emilia-Romagna - Assessorato Attività produttive, sviluppo economico e piano telematico

Assessore: Duccio Campagnoli

Regione Emilia-Romagna - Assessorato alle Finanze, Organizzazione, Sistemi Informativi e Controllo strategico

Assessore: Flavio Delbono

Regione Emilia-Romagna - Direzione Generale organizzazione, sistemi informativi e telematica

Direttore Generale: Gaudenzio Garavini

Regione Emilia-Romagna - Tavolo tecnico regionale sull'e-government e sullo sviluppo della società dell'informazione

Istituito nel dicembre 2001

Regione Emilia-Romagna, le 9 province, i comuni capoluoghi, Anci, UPI e Uncem .

Il Tavolo è la sede dove Regione ed enti locali definiscono – applicando la concertazione territoriale – le strategie, le iniziative e i progetti comuni da sviluppare sul territorio regionale per implementare e-government e società dell'informazione. Concretamente il Tavolo ha partecipato alla redazione del piano telematico regionale (2002) e ha deciso i progetti da presentare al bando nazionale di e-gov come sistema Emilia-Romagna.

Il Tavolo è la sede che aggiorna il Piano Telematico Regionale di anno in anno e che concorderà con il Governo le misure da inserire in un eventuale accordo di programma per la seconda fase del bando nazionale sull'e-government.

Il Tavolo si avvale del Centro di Competenza Regionale sull'e-government come strumento operativo per diffondere su tutto il territorio conoscenze, migliori pratiche e competenze in questo ambito, nonché per effettuare le attività di formazione necessarie ad implementare i servizi finanziati dal bando e-gov nazionale.

Regione Emilia-Romagna - Gruppo di indirizzo sulle telecomunicazioni

Istituito il 31/07/2001

Il Gruppo opera sotto la supervisione dell'Assessore regionale alle "Attività produttive, sviluppo economico, piano telematico", facendo riferimento alla struttura organizzativa della Direzione generale Organizzazione, sistemi informativi e telematica; è composto da esperti qualificati e di chiara fama in ordine alle tecnologie della comunicazione e dell'informazione, che in parte significativa operino nelle Università presenti in Emilia-Romagna, anche al fine di valorizzare la comunità scientifica locale.

Compito del gruppo è di fornire consulenza sulle linee strategiche, seguire l'evoluzione delle tecnologie e dei fattori economici, valutare le possibili collaborazioni tecniche con i fornitori nazionali e internazionali e con le aziende di servizi presenti nel territorio dando gli opportuni suggerimenti

Istituito il 10/07/2002

Regione Emilia-Romagna, Ministero Innovazione e Tecnologie , enti locali del territorio regionale.

Il centro regionale di competenza sull'e-government in Emilia-Romagna è strumento operativo del Tavolo tecnico regionale e sviluppa attività a supporto dello sviluppo e dell'implementazione del piano telematico regionale.

Il CRC della nostra regione ha costituito due gruppi di lavoro: gruppo di lavoro sulla formazione e gruppo di lavoro per la creazione di un osservatorio della società dell'informazione in regione. Inoltre il CRC tratta il tema della comunicazione dell'e-gov con iniziative specifiche nel settore editoriale.

Anche a livello di enti locali si stanno formalizzando tavoli locali per la definizione delle *policy* in questione: un esempio è il Tavolo tecnico di lavoro permanente della Provincia di Bologna, costituito il 13 novembre 2002 e che riunisce Provincia di Bologna, amministrazioni comunali del territorio provinciale e Unioni di Comuni.

Scopo del tavolo è la realizzazione delle iniziative definite nell'Accordo territoriale per l'innovazione dei servizi attraverso l'ICT e l'elaborazione di un Piano di Azione territoriale di e-government.

2. La progettualità complessiva dell'Emilia Romagna sul 1° avviso dell'e-government

In questo capitolo si presenta, in chiave di rassegna quantitativa, il quadro della progettualità complessiva espressa dalle amministrazioni della regione sul 1° Avviso dell'e-government, evidenziando in specifico i progetti che sono stati co-finanziati dal MIT. Un approfondimento più qualitativo dei progetti co-finanziati è rimandato al capitolo 3, per quelli infrastrutturali, e al capitolo 4 per quelli di servizi a cittadini e imprese.

Tabella 5 - Quadro generale dei progetti dell'Emilia Romagna

	Progetti partecipati da almeno un ente della regione	di cui progetti coordinati da un ente della regione *
Numero dei progetti presentati	28	13
Valore complessivo dei progetti presentati	180.983.000 €	81.170.000 €
di cui costi di competenza degli enti della regione	65.280.000 €	54.480.000 €
Numero di progetti cofinanziati	16	8
Valore complessivo dei progetti cofinanziati	-	66.700.000 €
di cui costi di competenza degli enti della regione	49.660.000 €	41.580.000 €
Cofinanziamento accordato sui progetti	-	11.210.000 €
Cofinanziamento destinato agli enti della regione	8.743.000 €	6.953.000 €

* di cui 7 coordinati dall'Ente Regione a livello di tavolo unitario con gli enti locali

La partecipazione al 1° avviso nazionale dell'e-government da parte degli enti locali in Emilia-Romagna è stata in buona parte frutto di una forte azione di coordinamento da parte del Tavolo tecnico regionale sull'e-government e per lo sviluppo della Società dell'Informazione. In quella sede gli enti locali della regione hanno concordato le priorità da presentare al bando per il co-finanziamento, partendo dalla progettualità contenuta nel Piano telematico regionale. Questo approccio è stato premiato dai risultati poiché su 8 progetti presentati di comune accordo 7 sono stati finanziati.

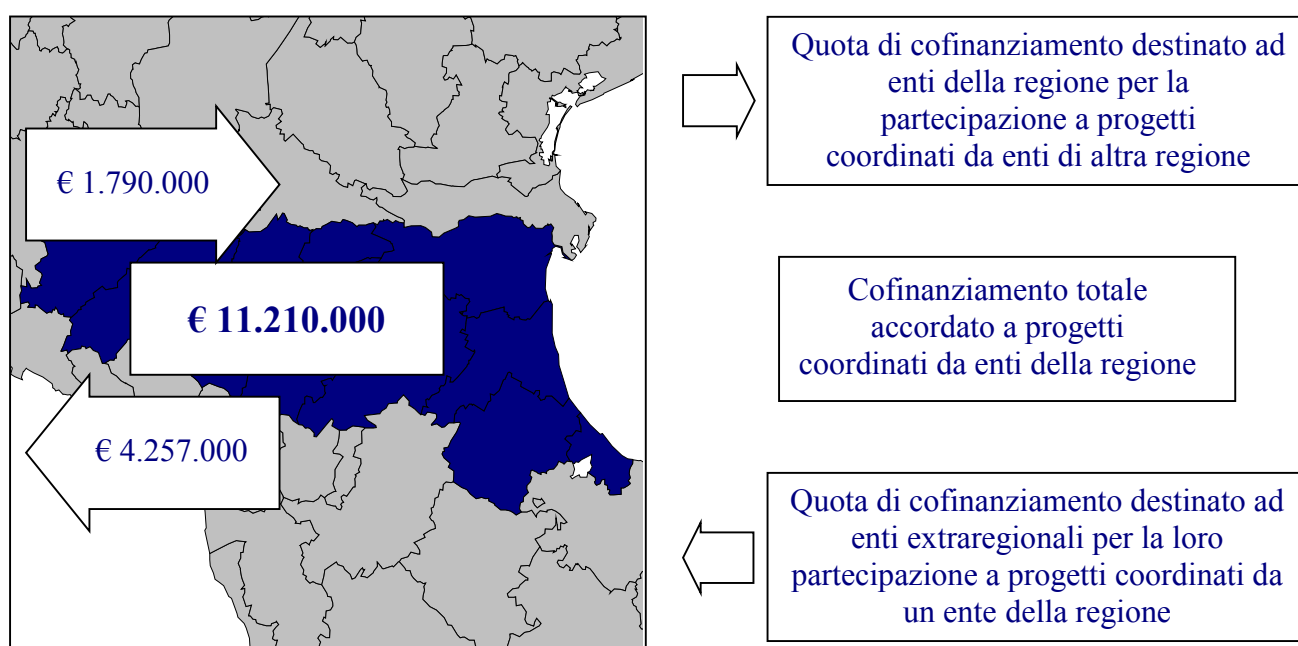


Tabella 6 - Quadro generale degli enti dell'Emilia Romagna coinvolti nei progetti presentati

	Partecipanti	Totale regionale	%
Comuni	197	341	57,8
Province	9	9	100,0
Comunità montane *	26	49	53,1
Altri enti	16	-	-
Totale enti	248	-	-

* Sono state considerate in questa categoria anche le Unioni di Comuni e Associazioni di Comuni

Tabella 7 - Distribuzione provinciale dei progetti presentati

Provincia	N° progetti	Comuni coinvolti	Pop. Comuni coinvolti	Totale Comuni	% Comuni coinvolti	% Pop. coperta
Piacenza	5	28	187.546	48	58,3	71,2
Parma	6	37	348.726	47	78,7	90,6
Reggio Emilia	6	29	342.845	45	64,4	75,7
Modena	5	23	437.100	47	48,9	69,6
Bologna	6	15	548.951	60	25,0	60,3
Ferrara	6	22	287.931	26	84,6	84,0
Ravenna	5	11	188.182	18	61,1	53,6
Forlì – Cesena	5	7	255.876	30	23,3	71,8
Rimini	5	1	128.301	20	5,0	47,4

Tabella 8 –Elenco dei progetti coordinati da un ente regionale (in evidenza i co-finanziati)

Acronimo progetto	Nome esteso progetto	Coordinatore del progetto	N° partecipanti		Valore complessivo progetti	di cui di comp.za degli enti della regione
			reg.li	totali		
SIGMA TER	Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del TERRitorio. Verso un'Agorà geografica della Pubblica Amministrazione locale.	Regione Emilia Romagna	183	238	25.350.000 €	8.005.000 €
CartaFE	Carta del Comune di Ferrara per i servizi al cittadino	Comune di Ferrara	5	5	692.000 €	692.000 €
--	Soluzioni per l'E-commerce e l'E-Business	Comune di Bologna	1	1	67.000 €	67.000 €
I.A.E.W.	Informazione, Assistenza ed Educazione Sanitaria via Web: progetto nelle province di Parma, Varese, Pavia e Cremona	Provincia di Parma	3	11	3.524.000 €	1.058.000 €
Panta rei	La comunicazione digitale nell'Ente e fra Enti. I flussi documentali e la gestione dei processi. La rete degli Sportelli Unici. La rete degli URP	Provincia di Bologna	159	280	10.700.000 €	7.636.000 €
SIL	Sistema Informativo Lavoro Emilia Romagna	Regione Emilia Romagna	10	10	4.899.000 €	4.899.000 €
SOLE	SOLE - Sanità on line	Reg. Emilia Romagna	6	6	7.923.000 €	7.923.000 €

Acronimo progetto	Nome esteso progetto	Coordinatore del progetto	N° partecipanti		Valore complessivo progetti	di cui di comp.za degli enti della regione
			reg.li	totali		
AGRISERVIZI	Agriservizi	Regione Emilia Romagna	23	25	8.157.000 €	5.962.000 €
RILFEDEUR	Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano	Regione Emilia Romagna	10	10	3.162.000 €	3.162.000 €
eVai!	Soluzioni per il cittadino che si muove	Comune di Bologna	2	6	773.000 €	711.000 €
TELELAVORO	TELELAVORO	Comune di Bologna	1	7	1.578.000 €	20.000 €
Intercent-ER	Creazione di un sistema d'intermediazione digitale a supporto del territorio della regione Emilia-Romagna	Regione Emilia Romagna	51	51	10.133.000 €	0.133.000 €
CI.SI.AP.RE	Servizi Integrati per i Cittadini e le Imprese dell'Appennino Reggiano	Comunità dell'App.Reggiano	16	16	4.209.000 €	4.209.000 €

Tabella 9 - Principali progetti con coordinamento extra-regionale (in evidenza i co-finanziati)

Acronimo progetto	Nome esteso progetto	Coordinatore del progetto	N° di enti della regione partecipanti	Valore complessivo progetti	di cui di comp.za degli enti della regione
BORGHIPUPELLI	Servizi Integrati per i Cittadini e le Imprese dell'Appennino Reggiano	Comune di Castiglione del Lago	4	3.433.000 €	353.000 €
E.C.P.I	Essere Cittadino:"Partecipo anche IO"	Comune di Verona	2	920.000 €	287.000 €
EDOC	e-government nelle terre dei vini DOC	Comune di greve in Chianti	5	1.462.000 €	42.000 €
COAPLAZIO	Piattaforma di Cooperazione Applicativa	Regione Lazio	1	1.451.000 €	0
e-Gov	e-Gov	Unione Comuni Bassa Sabina	13	4.243.000 €	428.000 €
E-GOV@PAY	Portale Pagamenti on-line	Comune di Milano	1	3.655.000 €	233.000 €
ENTRA	Entrate on-line	Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	1	103.000 €	0
ET.net	NETwork per la GESTione del Territorio	Provincia di Salerno	4	9.559.000 €	1.037.000 €
PEOPLE	Progetto Enti Online Portali Locali E-government	Comune di Firenze	8	7.018.000 €	5.470.000 €
Pink Card ONLINE	Progetto Enti Online Portali Locali e-government	Provincia di Milano	1	2.491.000 €	0
Polis	ComuneAmico.Net	Comune di Bergamo	19	3.900.000 €	932.000 €
RTB	Rete Telematica Bresciana	Provincia di Brescia	1	622.000 €	40.000 €
SIR	Sicuramente In Rete	Provincia di Milano	1	1.033.000 €	0
SIRA	Sistema Inter regionale di Interscambio delle informazioni anagrafiche	Regione Toscana	1	7.282.000 €	1.968.000 €
TEC-UT	www.tecnologia_utile.it	Comune di Fermo	3	2.644.000 €	13.000 €

3. Le infrastrutture e i servizi infrastrutturali

In questo capitolo, si presenta in forma sintetica lo stato di sviluppo delle reti della Pubblica Amministrazione nel contesto regionale e si approfondiscono i progetti cofinanziati sul 1° avviso per sviluppare i servizi infrastrutturali necessari ai servizi di e-government per cittadini e imprese.

Un'ultima sezione propone con cartine e commenti informazioni sulle infrastrutture, i servizi e le politiche per la larga banda.

3.1 I servizi di rete per il sistema degli Enti Locali in Emilia Romagna

La rete regionale dell'Emilia Romagna è una "rete d'area" della pubblica amministrazione locale sul territorio regionale.

Il progetto, denominato "ERNET" (rete per il sistema informativo regionale), nasce storicamente alla fine degli anni '80, con la L.R. 30/88. Inizialmente, la rete ha collegato gli uffici dell'Ente Regione, collocati in Bologna e sull'intero territorio. Gli obiettivi, raggiunti in larga parte già all'inizio degli anni '90, erano la realizzazione di un 'dominio' ufficiale dell'Ente Regione, l'interoperabilità dei sistemi all'interno dell'Ente, l'adozione di un protocollo standard per la comunicazione (il TCP/IP, protocollo fondante della rete Internet).

Alla luce del progetto nazionale di rete unitaria della P.A. (RUPA) e degli standard definiti dall'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, e secondo le direttive della Conferenza Stato/Regioni, la rete regionale si propone come struttura di servizio per tutti gli enti locali dell'Emilia Romagna: Province, Comuni, Comunità Montane, Aziende Sanitarie e in generale tutti gli enti di natura pubblica o a partecipazione pubblica.

I principali servizi che la rete regionale rende possibili sono i seguenti:

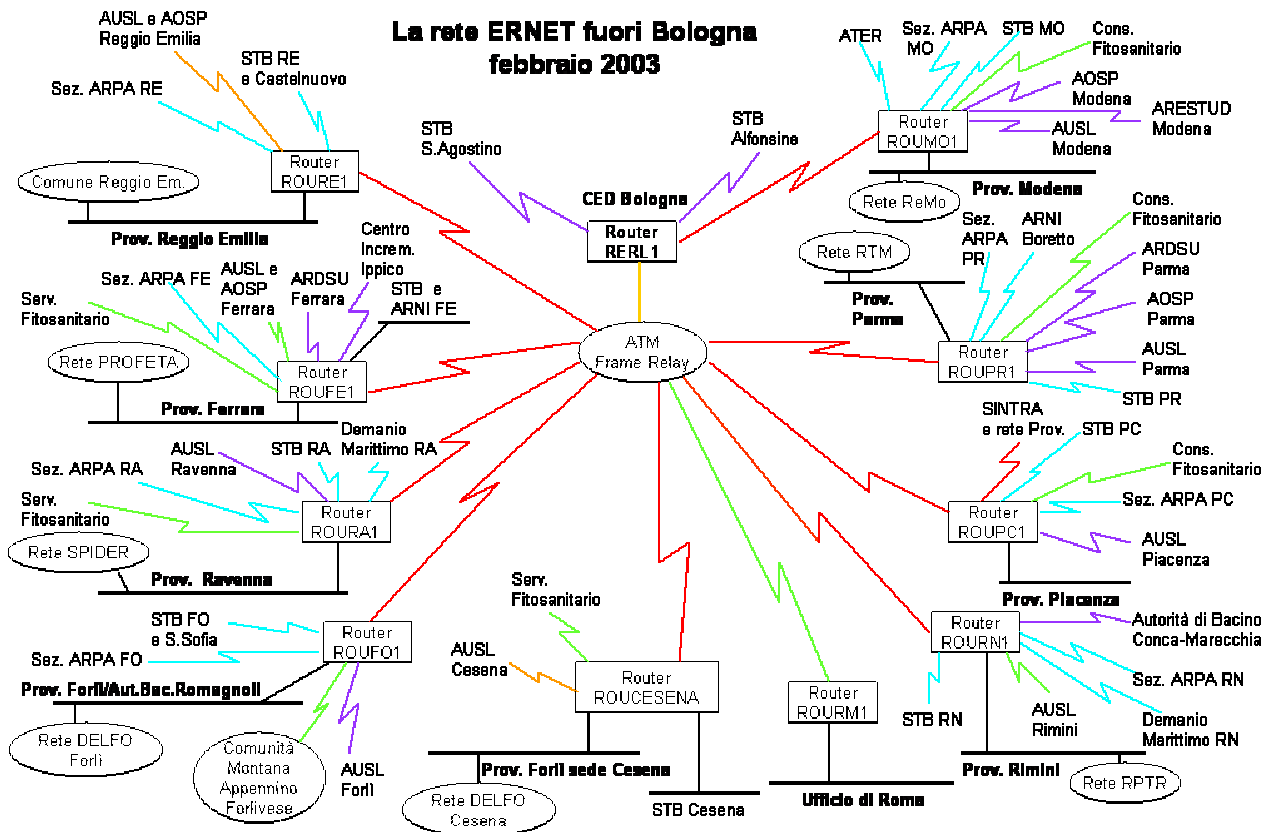
- interconnessione telematica tra gli enti (posta elettronica, trasmissione di flussi informativi, accesso ai sistemi informativi di altri enti);
- progettazione di servizi di cooperazione applicativa tra enti diversi;
- accesso unitario ai servizi telematici della P.A. centrale esistenti e alla RUPA;
- collegamento con altre reti regionali;
- accesso unitario a fornitori di informazione esterni alla rete (banche dati);
- accesso ad Internet per gli uffici dell'Ente Regione e degli altri Enti collegati che ne facciano richiesta;
- registrazione per la regione e gli enti connessi di domini Internet sotto il Top Level Domain .it.

Dal punto di vista organizzativo, la Regione gestisce la 'dorsale' di rete ed i 'nodi' provinciali che la costituiscono e favorisce, anche con apposite convenzioni, il collegamento alla rete degli altri Enti; promuove, inoltre, tutte le aggregazioni e le sinergie possibili. In particolare, con la delibera 218/2000 sono stati dati contributi alle Province per la realizzazione o il completamento delle reti telematiche provinciali, con l'obiettivo di mettere le nuove tecnologie di rete a disposizione degli enti locali, anche se di piccole dimensioni o svantaggiati come collocazione territoriale.

Attualmente (febbraio 2003) sono connessi alla rete regionale:

- tutte le Amministrazioni Provinciali
- gran parte dei Comuni e delle Comunità Montane;
- tutte le Aziende Sanitarie;

Figura 3 La rete ERNET fuori Bologna



Legenda:

- ATM 155Mb/s
- Token Ring 16Mb/s
- ETH 10Mb/s e/o FAST ETH 100Mb/s
- 2Mb/s CDN o Frame Relay
- 1024Kb/s CDN o xDSL
- 768Kb/s Frame Relay
- 512Kb/s CDN
- 256 Kb/s CDN o Frame Relay
- 128 Kb/s CDN
- 64Kb/s CDN

Tabella 10 Stato della rete regionale

Accessi alla rete regionale				
	N° enti aderenti (A)	Tot. enti presenti sul territorio (B)	% di copertura (A/B)	
Ente Regione	1	1	100	
Province	9	9	100	
Comuni	295	341	86,5	
Comunità Montane	17	17	100	
Aziende Sanitaria Locali e Ospedaliere	19	19	100	
Centri per l'Impiego				
Aziende di promozione turistica (APT)				
Altri enti e aziende regionali	60	60	100	
Prefetture				
Sedi territoriali della PA Centrali				
Altri Enti (università, scuole pubbliche, scuole formazione professionale)				
TOTALE	401	453	-	
La RUPAR è interconnessa a:		Tipologia di Accesso	Si / No	N° di accessi
Internet tramite il provider ALBACOM	si	Banda Larga (≥ 2 Mb/s)		
Rete Interregionale – Community Network regionali	si	CDN + MAN	si	15
RUPA	si	Frame Relay	si	10
Ministero della Sanità	si	Banda Media – Stretta (≤ 2 Mb/s)		
Ministero Politiche Agricole	si	ADSL	si	80
Ministero delle Finanze	si	ISDN	si	300
AIMA	si	PSTN	si	200
ACI	si	Rete Mobile		
InfoCamere	si	GSM	si	20
La rete fisica wired/wireless è di proprietà di :		La rete telematica è gestita da:		
Regione Emilia Romagna		Regione Emilia Romagna		
Telecom		Informazioni sul Centro Tecnico		
Albacom		Non presente		
Servizi offerti dalla rete	SI/No	Info su copertura	Forniti da (nominativi):	
trasporto				
IP best effort	SI	Completa	Regione	
sicurezza				
Gestione di un sistema centralizzato di antivirus	SI	Completa	Regione	
interoperabilità				
DNS	SI			
Posta Elettronica (SMTP, POP3, IMAP v.4, MIME)	SI			
FTP, HTTP, HTTPS, TELNET	SI			
multimediali				
Servizi di telelavoro	SI			

Il bando che discende dalle Linee Guida per lo sviluppo telematico dell'Emilia-Romagna ha finanziato progetti che prevedevano l'estensione della rete Eret dando priorità ai progetti relativi allo sviluppo della rete (55% del finanziamento complessivo) e progetti che prevedevano lo sviluppo dei servizi infrastrutturali, in sintesi i progetti finanziati si riferiscono:

- alla realizzazione di ulteriori collegamenti dedicati tra i Comuni che hanno deciso di dar vita ad Unioni e/o Associazioni (Comuni del territorio di Ravenna o dell'Area nord del modenese);
- alla realizzazione di servizi comuni tra gruppi di enti locali che si sono aggregati per l'occasione ad esempio per dar vita a Servizi informativi intercomunali o per gestire in modo associato il Centro elaborazione dati o i sistemi grafici territoriali (Granarolo – Baricella; Bondeno – Copparo);
- alla realizzazione di progetti tecnologicamente avanzati, come l'applicazione della firma digitale o l'evoluzione di sistemi esistenti, come il progetto "Dimmi" del Comune di Bologna.

Ad una classificazione dei “servizi infrastrutturali” per la P.A. secondo la logica delle categorie possiamo notare che i progetti focalizzano l'attenzione soprattutto sulla categoria “Affari generali della PA” (protocollo informatico, gestione elettronica dei flussi dei documenti, ecc.) , seguono le categorie “Sistemi per la comunicazione interna e pubblica” e “Sistemi Informativi” con priorità per i sistemi territoriali.

Tabella 11 - Servizi infrastrutturali per la P.A. – progetti linee guida 2000

N°	Categoria	Sottocategoria (esempi)
78	Sistemi e Servizi per gli affari generali	Protocollo informatico
		Archiviazione elettronica
		Gestione elettronica dei flussi di documenti
		Atti amministrativi
17	Sistemi per la gestione economica finanziaria e tributaria	Mandati di pagamento elettronico
		eProcurement
39	Sistemi per la programmazione e il controllo	
8	Sistemi statistici	
48	Sistemi informativi	Territoriali,
		Protezione Civile
		Ambiente
		Sanità
57	Sistemi per la comunicazione interna e pubblica	
42	Sistemi di supporto al lavoro (lavoro cooperativo, telelavoro, ecc.)	
289	totale	

3.2 I progetti co-finanziati sul primo avviso

Tra i diversi progetti per servizi infrastrutturali presentati sul 1° avviso da Enti della Regione Emilia Romagna, quelli co-finanziati sono elencati in sintesi nella seguente Tabella 12.

Tabella 12 – Lista dei progetti regionali co-finanziati per servizi infrastrutturali

Acronimo	Nome esteso	Coordinatore	N° partecipanti Totali	Valore rimodulato del progetto	Importo Co-finanziato
SIGMA-TER	Servizi integrati catastali e geografici per il monitoraggio amministrativo del territorio. Verso un'Agorà geografica della Pubblica Amministrazione locale.	Regione Emilia Romagna	150	21.547.000	3.800.000
Panta rei	La comunicazione digitale nell'Ente e fra Enti. I flussi documentali e la gestione dei processi. La rete degli Sportelli Unici. La rete degli URP	Provincia di Bologna	250	10.238.000	2.620.000

SIGMA-TER

Nome progetto: Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del Territorio. Verso un'Agorà geografica della Pubblica Amministrazione Locale.

Coordinatore del progetto: Regione Emilia-Romagna

Il progetto

Le banche dati catastali soffrono storicamente di carenze nella qualità delle informazioni, ed il metodo più efficiente per migliorare tale qualità è quello di istituire flussi informativi, oggi quasi sempre inesistenti, fra le Amministrazioni Locali e l'Agenzia del Territorio. Infatti le Amministrazioni Locali, nell'ambito dei propri compiti di istituto (concessioni edilizie, tributi, toponomastica, anagrafe, agricoltura, ecc.), sono in grado di individuare gli errori presenti nelle informazioni catastali e di correggerli. Manca però oggi un canale informatico stabile che consenta alle Amministrazioni Locali di intervenire sulle informazioni catastali per correggere gli errori e quindi migliorarne la qualità.

Nel contempo le Amministrazioni Locali non possono fare a meno dei dati catastali aggiornati e integrati con le informazioni di propria pertinenza per erogare servizi ai cittadini ed alle imprese; in analogia con quanto sopra detto oggi manca un canale informatico stabile che consenta di ottenere i dati catastali aggiornati per integrarli con le informazioni di propria competenza.

Le Regioni e le Province producono inoltre grandi quantità di informazioni di natura territoriale che integrate con quelle catastali consentono di attivare un insieme significativo di servizi a cittadini ed imprese; manca anche in questo caso un canale informatico stabile per il trasferimento di informazioni geografiche fra la Regione e gli Enti locali e viceversa.

La costruzione di una infrastruttura informatica che elimini il gap tecnologico che separa le amministrazioni locali dalla Regione e dall'Agenzia del Territorio è l'obiettivo che si intende raggiungere con il progetto, allestendo centri servizi a livello regionale nei quali concentrare tutte le complessità tecnologiche di comunicazione e di interoperabilità, lasciando ovviamente ai Comuni il compito di erogare i servizi, in modo trasparente rispetto alle problematiche tecnologiche di interazione con il Catasto.

Il “Sistema di Interscambio” fra l’Agenzia del Territorio e le Regioni e fra queste e le Amministrazioni Locali è di fatto il cuore del progetto e si pone l’ambizioso obiettivo di unificare la gestione delle informazioni catastali con quelle territoriali prodotte dagli Enti locali.

L’aggregazione del progetto

Data la numerosità dell’aggregazione sono indicati solo gli enti sviluppatori:

- Regione Emilia-Romagna, Regione Abruzzo, Regione Autonoma Valle d’Aosta, Regione Liguria, Regione Toscana
- Provincia di Bologna, Provincia di Genova, Provincia di Parma, Provincia di Piacenza, Provincia di Pisa
- Comunità Montana Alta Val Polcevera, Comunità Montana della Garfagnana
- Comune di Bologna, Comune di Cesena, Comune di Collesalveti, Comune di Faenza, Comune di Ferrara, Comune di Genova, Comune di La Spezia, Comune di Livorno, Comune di Lugo, Comune di Modena, Comune di Reggio Emilia, Comune di Rimini
- Agenzia del Territorio

Gli obiettivi

Il progetto si pone quindi due obiettivi principali:

- creare una infrastruttura per l’interscambio di informazioni catastali e territoriali fra l’Agenzia del Territorio e la Regione e fra questa e gli Enti Locali;
- sviluppare un ampio numero di servizi basati sull’informazione catastale e territoriale a cittadini ed imprese.

L’Agenzia del Territorio realizzerà la componente di interscambio che consentirà, in modalità di cooperazione applicativa, di accedere ai dati catastali e di proporre aggiornamenti ai dati medesimi.

Le Regioni realizzeranno le applicazioni infrastrutturali per interagire con il sistema di interscambio dell’Agenzia per ricevere e fornire dati catastali, le applicazioni per creare e mantenere il database territoriale integrato regionale che unisce le fonti locali con quelle catastali, i servizi informatici a disposizione degli Enti locali sulla base dei quali implementare i servizi a cittadini, professionisti ed imprese; le Regioni impianteranno inoltre appositi centri servizi per la gestione dell’infrastruttura.

I Comuni e le Province realizzeranno le applicazioni che, interagendo con i servizi infrastrutturali delle Regioni, erogheranno servizi a cittadini, professionisti ed imprese.

I servizi

Servizi per i cittadini

	Evento della vita	Servizio	Note
C	Pagare le tasse	Pagamento ICI	Verifica on-line delle informazioni catastali al fine di pagare correttamente l’imposta (una variazione di rendita non obbliga l’inoltro di una denuncia/comunicazione)
C		Dichiarazione/Comunicazione ICI	A partire dalle informazioni del database territoriale integrato della regione è possibile proporre al Cittadino la denuncia/comunicazione precompilata per essere validata e inoltrata.

Evento della vita	Servizio	Note
C	Richiesta di rimborso ICI	Vedi nota relativa al pagamento ICI.
C	Calcolo dei valori medi delle aree edificabili ai fini ICI	Unendo i dati catastali integrati con gli strumenti urbanistici provenienti dall'infrastruttura geografica con le informazioni sui valori medi al mq delle aree fabbricabili è possibile fornire al cittadino il calcolo automatico del valore dell'area di sua proprietà.
C	Denuncia TARSU	A partire dalle informazioni (pianta dell'immobile con la consistenza in mq) messe a disposizione dal Catasto è possibile compilare parte della Denuncia.
C	Richiesta di rimborso TARSU	Verifica on-line delle informazioni relative alla consistenza dell'immobile in mq al fine di controllare se quanto dichiarato (e quindi pagato) è corretto.
A	Acquistare casa	Verifica on-line delle informazioni catastali al fine di controllare la situazione dell'immobile che ci si appresta ad acquistare.
P	Pagamento dei canoni del demanio fluviale	Alcune Province hanno ricevuto la delega a gestire i canoni relativi al demanio fluviale; il canone è basato sulle informazioni di natura catastale.

Servizi per le imprese

Evento della vita	Servizio	Note
A	Sviluppare un'attività Visure catastali	Il progetto prevede la possibilità di accedere via web al sistema di consultazione delle informazioni catastali detenute dall'Agenzia del Territorio, con la possibilità di produrre visure e consultazioni storiche estese.
R	Visure catastali integrate (terreni ed immobili) e piani regolatori	Il progetto permette attraverso il rilascio di visure on-line arricchite di altre informazioni (es. piani regolatori, della carta tecnica regionale, dei piani provinciali, del piano territoriale regionale, della carta catastale e delle destinazioni urbanistiche degli immobili) la valutazione della zona su cui insediare/espandere la propria attività.
C	Visure piani regolatori e produzione di Certificati di Destinazione Urbanistica	La disponibilità contestuale dei piani regolatori, della carta tecnica regionale, dei piani provinciali, del piano territoriale regionale e della carta catastale permette di produrre oltre alla semplice visura del piano regolatore anche di un certificato di destinazione urbanistica.
C	Consultazione di dati cartografici di immobili non accatastrati	Il Comune, con i propri processi interni, è in grado di seguire le trasformazioni che avvengono sul territorio e quindi è in grado di fornire informazioni di natura cartografica anche su immobili non presenti in catasto.
C	Rilascio della concessione demaniale marittima	Il progetto prevede il rilascio via web della concessione demaniale marittima; i Comuni hanno delega in materia di concessioni demaniali marittime, utilizzando l'informazione catastale integrata con le norme che regolano la materia si è in grado di erogare la concessione con strumenti informatici.
P	Autorizzazioni in materia di ambiente	Il progetto prevede la creazione di uno sportello ambiente al quale l'impresa accede per avere l'autorizzazione unica ambientale (che contempla

Evento della vita	Servizio	Note
		tutti gli aspetti autorizzativi legati all'ambiente), autorizzazioni in materia di rifiuti e di bonifica dei siti.
R	Finanziare un'attività Finanziamenti per gli agricoltori	I contributi regionali per le attività rurali sono basati sulla identificazione delle particelle catastali (caratteristiche ed estensione) e sui tipi di coltura su di esse praticate. Attraverso tali informazioni, unitamente alla disponibilità dei contributi elargibili per le diverse tipologie di intervento (es. tipologia di coltura, n° macchine agricole, n° capi allevati) rese disponibili dalla Regione, L'azienda è in grado di calcolarsi l'eventuale contributo spettante.
C	Possedere un immobile Concessione edilizia (nuove opere, ristrutturazioni)	L'informazione catastale accompagnata a quella urbanistica disponibile on-line è parte integrante del processo di presentazione on line di una concessione edilizia per la verifica preventiva dell'ammissibilità (distanze dai confini, indici di edificazione, destinazioni urbanistiche) degli interventi richiesti, l'informazione viene inoltre utilizzata dai tecnici di back office per l'istruttoria.
C	Autorizzazione edilizia (scavo, demolizione)	Valgono le stesse considerazioni fatte per la concessione edilizia.
C	Visure del piano strutturale	La possibilità di consultare il piano strutturale di un Comune influenza il cittadino e l'impresa nella scelta di acquisto di un immobile.
R	Visure piano territoriale di coordinamento	
R	Informazioni territoriali (valanghe, vincoli idrogeologici)	
R	Consultazione di Ortofoto	
C	Pagare le tasse Pagamento ICI	Vedi nota relativa al Pagamento ICI per i Cittadini.
C	Dichiarazione/Comunicazione ICI	Vedi nota relativa alla Dichiarazione/Comunicazione ICI per i Cittadini.
C	Richiesta di rimborso ICI	Vedi nota relativa al rimborso ICI per i Cittadini.
C	Calcolo dei valori medi delle aree edificabili ai fini ICI	Unendo i dati catastali integrati con gli strumenti urbanistici provenienti dall'infrastruttura geografica con le informazioni sui valori medi al mq delle aree fabbricabili è possibile fornire al cittadino il calcolo automatico del valore dell'area di sua proprietà.
C	Denuncia TARSU	Vedi nota relativa alla Denuncia TARSU per i Cittadini.
C	Richiesta di rimborso TARSU	Vedi nota relativa al rimborso TARSU per i Cittadini.
P	Pagamento dei canoni del demanio fluviale	Alcune Province hanno ricevuto la delega a gestire i canoni relativi al demanio fluviale; il canone è basato sulle informazioni di natura catastale.

Nota

I servizi contrassegnati con una **R** saranno realizzati nel progetto a livello regionale perché di interesse comune e con funzionalità e modalità di fruizione uniformi per l'intera Regione, i servizi contrassegnati con la **P** saranno realizzati

dalle Province perché uguali per tutti i Comuni della provincia, quelle contrassegnate con la **C** dai singoli Comuni che partecipano al progetto in quanto integrati con le procedure ed i sistemi di back office propri dei singoli Comuni infine i servizi contrassegnati con la lettera **A** saranno sviluppati dall' Agenzia del Territorio

Oltre a detti servizi si prevede anche la realizzazione di alcuni ulteriori **servizi di carattere generale** diretti ai cittadini ed alle imprese (e non riconducibili a particolari eventi della vita ma trasversali a questi) che potranno essere realizzati direttamente dalla Regione in quanto basati esclusivamente su informazioni presenti nel database territoriale integrato.

Tali servizi saranno resi disponibili sia ai Comuni ed alle Province che direttamente a cittadini ed imprese dal centro servizi regionale:

- servizi di navigazione nelle banche dati cartografiche presenti nel database territoriale integrato;
- servizi di estrazione dati;
- servizi di publish & subscribe per ricevere la notifica di cambiamenti intervenuti sulle banche dati di interesse del sottoscrittore.

Altri servizi

Servizi **infrastrutturali** per l'interoperabilità fra le banche dati residenti presso l' Agenzia del Territorio, la Regione, le Province , le Comunità Montane e i Comuni (in genere diverse sia dal punto di vista tecnologico, che per quanto riguarda la titolarità dei dati).

I canali di erogazione

Portale - Call Center - Sportello

PANTA REI

Nome Progetto: La comunicazione digitale nell'Ente e fra Enti. I flussi documentali e la gestione dei processi. La rete degli Sportelli Unici. La rete degli URP

Coordinatore del progetto: Provincia di Bologna

Il progetto

Il progetto intende realizzare un network fra Amministrazioni, in cui i Comuni si raggruppano a livello provinciale e le Province si raggruppano a livello regionale, per l'erogazione di servizi a cittadini e imprese.

In prima approssimazione il disegno fa perno sui diversi centri provinciali: in ogni territorio si realizza una rete documentale comune e le diverse reti si possono connettere fra loro grazie all'unitarietà della piattaforma.

Gli Enti aderenti al network possono essere differenziati sia per dimensioni che per assetto tecnologico implementato, in quanto e' la piattaforma comune a garantirne l'integrazione.

Le Amministrazioni riunite nel network sopra descritto realizzano un back-office orientato all'erogazione dei servizi finali attraverso modalità completamente rinnovate.

Il rinnovamento ha come obiettivo finale l'erogazione dei servizi per via telematica ma transita obbligatoriamente attraverso il ripensamento delle tre componenti fondamentali su cui si basa la relazione fra cittadino/impresa e Pubblica Amministrazione: componente Giuridico Amministrativa, Organizzativa (ovvero come attuare il cambiamento), Tecnica e Informatica (ovvero quali strumenti adottare per promuovere supportare e accompagnare le prime due componenti).

I partners o l'aggregazione

Data la numerosità dell'aggregazione sono indicati solo gli enti sviluppatori:

Regione Emilia Romagna

- Provincia di Forlì-Cesena, Provincia di Catanzaro, Provincia di Ravenna, Provincia di Parma, Provincia di Siena, Provincia di Piacenza, Provincia di Reggio Emilia, Provincia di Ferrara, Provincia di Modena, Provincia di Palermo, Provincia di Pordenone
- Comunità Montana Valle del Samoggia, Comunità Montana Valle del Santerno, Comunità Montana Cinque Valli Bolognesi, Comunità Montana Appenino Parma Est, Comunità Montana delle Valli del Taro e del Ceno, Comunità Montana Alta e Media Valle del Reno, Comunità Montana Appenino Modena Est,
- Associazione Intercomunale Reno-Galliera, Associazione Terre di Pianura, Associazione intercomunale 4 Castelli, Unione di Sorbolo e Mezzani, Associazione dei Comuni Modenesi Area Nord, Unione di Comuni Terre di Castelli, Unione Comuni del Sorbara
- Comune di Imola, Comune di Zola Predosa, Comune di San Giovanni in Persiceto, Comune di Mordano, Comune di Casalecchio di Reno, Comune di Ozzano dell'Emilia, Comune di Bologna, Comune di Collecchio, Comune di Felino, Comune di Medesano, Comune di Montechiarugolo, Comune di Noceto, Comune di Sala Baganza, Comune di Torriale, Comune di Traversetolo, Comune di Sissa, Comune di Soragna, Comune di Trecasali, Comune di Bardi, Comune di Bedonia, Comune di Berceto, Comune di Borgo Val di Taro, Comune di Compiano, Comune di Fornovo di Taro, Comune di Pellegrino Parmense, Comune di Terenzo, Comune di Valmozzola, Comune di Varano de' Melegari, Comune di Varsi, Comune di Busseto, Comune di Fidenza, Comune di Fontanellato, Comune di Polesine Parmense, Comune di Roccabianca, Comune di Salsomaggiore Terme, Comune di Zibello, Comune di Albareto, Comune di Bore, Comune di Fontevivo, Comune di San Secondo Parmense, Comune di Colorno, Comune di Solignano, Comune di Tornolo, Comune di Castelnuovo ne' Monti, Comune di Correggio, Comune di Castelfranco Emilia, Comune di Maranello, Comune di Budrio, Comune di Voghiera, Comune di Bondeno, Comune di Cento, Comune di Codigoro, Comune di Pavullo nel Frignano, Comune di Copparo, Comune di Ferrara, Comune di Polinago, Comune di Sant'Ilario d'Enza, Comune di Scandiano, Comune di Formignana, Comune di Goro, Comune di Jolanda di Savoia, Comune di Lagosanto, Comune di Mesola, Comune di Migliarino, Comune di Migliaro, Comune di Poggio Renatico, Comune di Ro, Comune di Sant'Agostino, Comune di Tresigallo, Comune di Argenta, Comune di Campogalliano, Comune di Carpi, Comune di Modena, Comune di Fiorano Modenese, Comune di Formigine, Comune di Nonantola, Comune di Sassuolo, Comune di Forlì, Comune di Reggio Emilia, Comune di Parma, Comune di San Polo d'Enza, Comune di Novellara

Gli obiettivi

- Potenziare l'infrastruttura di rete telematica provinciale (già esistente) ed implementare tecnologie e servizi che abilitino la comunicazione digitale e lo svolgimento on line dei procedimenti amministrativi, anche attraverso la modalità del telelavoro, sia tra Amministrazioni che da Amministrazione a cittadino/impresa.
- finalizzare l'infrastruttura tecnologica ed i servizi di cui al punto precedente alla relazione fra P.A. ed Imprese favorendo la crescita di "Sportelli Virtuali per l'Impresa" ma non trascurando di supportare con forza la rete esistente degli Sportelli Unici per le Imprese così da favorirne il rilancio.
- Estendere i servizi generali e specifici ottenuti alla rete degli URP degli Enti

I servizi

Servizi per le imprese

Evento	Tipo	Descrizione
Aprire una nuova attività	Realizzare un'attività di parrucchieri, barbieri, estetisti	Il servizio viene realizzato a diversi livelli: accesso per via telematica delle informazioni e della modulistica, predisporre avvio (compilazione e invio domanda) ed esecuzione on line della pratica, fornire informazioni in modo automatico (web, mail, IVR, fax, telefonia fissa e mobile) e non (sportello presidiato) sugli stati di avanzamento e conclusione della pratica
Aprire una nuova attività	Richiesta autorizzazione per pubblici servizi di somministrazione di alimenti e bevande	Il servizio viene realizzato a diversi livelli: accesso per via telematica delle informazioni e della modulistica, predisporre avvio (compilazione e invio domanda) ed esecuzione on line della pratica, fornire informazioni in modo automatico (web, mail, IVR, fax, telefonia fissa e mobile) e non (sportello presidiato) sugli stati di avanzamento e conclusione della pratica
Lavorare	Richiesta autorizzazione a trasporti eccezionali	Il servizio viene realizzato a diversi livelli: accesso per via telematica delle informazioni e della modulistica, predisporre avvio (compilazione e invio domanda) ed esecuzione on line della pratica, fornire informazioni in modo automatico (web, mail, IVR, fax, telefonia fissa e mobile) e non (sportello presidiato) sugli stati di avanzamento e conclusione della pratica
Finanziare una attività	Erogazione finanziamenti	Il servizio viene realizzato a diversi livelli: accesso per via telematica delle informazioni e della modulistica, predisporre avvio (compilazione e invio domanda) ed esecuzione on line della pratica, fornire informazioni in modo automatico (web, mail, IVR, fax, telefonia fissa e mobile) e non (sportello presidiato) sugli stati di avanzamento e conclusione della pratica
Lavorare	Utenti motori agricoli	Il servizio viene realizzato a diversi livelli: accesso per via telematica delle informazioni e della modulistica, predisporre avvio (compilazione e invio domanda) ed esecuzione on line della pratica, fornire informazioni in modo automatico (web, mail, IVR, fax, telefonia fissa e mobile) e non (sportello presidiato) sugli stati di avanzamento e conclusione della pratica
Lavorare	Comunicazione di assunzione, cessazione, trasformazione del rapporto di lavoro	Il servizio viene realizzato attraverso l'invio telematico da parte delle aziende o delle associazioni di categoria dei dati relativi al lavoratore verso i Centri per l'impiego.
Sviluppare un'attività	Marketing territoriale	Il servizio viene realizzato a diversi livelli: fornire informazioni in modo automatico (web, mail, IVR, fax, telefonia fissa e mobile) e non (sportello presidiato) sulle opportunità del territorio

Altri servizi

Servizi generali (infrastrutturali o di piattaforma)

I servizi sopra richiamati si avvalgono, per l'effettiva erogazione, di una serie di servizi generali organizzati e prodotti all'interno del progetto al fine di favorire la circolazione digitale della documentazione. Essi sono:

- gestione della documentazione elettronica in formazione

I documenti, che nascono dal lavoro dei singoli ma anche dalla cooperazione di persone diverse che interagiscono fra loro, seguendone il processo di formazione vengono organizzati in modo ordinato affinché siano rintracciabili e fruibili. Questo sistema ordinato di formazione dei documenti è applicabile: sia all'interno dell'Amministrazione che fra Amministrazioni diverse.

- gestione della documentazione elettronica finita a norma

All'interno di ogni Amministrazione la documentazione amministrativa viene organizzata secondo le norme del T.U.. In particolare si prevedono in questa area i sotto-servizi di: 1) registrazione a norma di protocollo; 2) archiviazione sostitutiva (conservazione); 3) gestione degli atti amministrativi prodotti; 4) gestione dei procedimenti amministrativi interni tramite workflow.

- attivazione di forme di telelavoro (Relazione Amministrazione-Dipendente)

Attraverso il ricorso ai servizi di gestione della documentazione sia in formazione che finita è possibile estendere con facilità il telelavoro attivando procedure accessibili via web con sistemi di accesso e riconoscimento sicuri e a norma.

- cooperazione ed interoperabilità (Relazione Amministrazione-Amministrazione)

Sia i documenti in formazione che i documenti finiti, all'interno o meno di processi strutturati, circolano fra le amministrazioni diverse attraverso l'implementazione dei seguenti sotto-servizi: 1) posta sicura e/o certificata; 2) time stamping (se necessario); 3) accessi condivisi alla documentazione ed alle basi di dati con sistemi di accesso e riconoscimento sicuri e a norma.

- interazione esterna (Relazione Cittadino/Impresa-Amministrazione)

Viene abilitata la comunicazione da e con l'esterno attraverso l'implementazione dei seguenti sotto-servizi: 1) inoltro telematico della comunicazione (fase dell'attivazione); 2) consultazione on line su domanda (fase della partecipazione); 3) informazione sugli stati di avanzamento per notifica-evento (fase della partecipazione); 4) restituzione dell'esito/atto finale (fase conclusiva); 5) consultazione delle banche dati d'interesse (anche cartografiche)

I canali di erogazione

Portale, Chiosco , sportello e mobile

3.3 La Banda Larga nell'Emilia Romagna³

Il presente capitolo contiene un'analisi dello stato di diffusione sul territorio regionale di infrastrutture e servizi a banda larga (in seguito semplicemente "banda larga") e delle iniziative definite localmente per favorirne l'ulteriore sviluppo. Le informazioni sono tratte dall'Osservatorio Banda Larga promosso dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e dal Ministero delle Comunicazioni e realizzato da Between, società di consulenza strategica e tecnologica nel settore ICT. In particolare, i temi trattati sono relativi a:

- disponibilità di **infrastrutture in fibra ottica**, che rappresentano attualmente la soluzione tecnologica che garantisce le prestazioni più avanzate;
- disponibilità di **servizi di connettività** in tecnologie abilitanti quali: xDSL (ADSL, HDSL, SHDSL) anche in modalità ULL-Unbundling Local Loop, fibra ottica, WLL-Wireless Local Loop;
- **iniziative locali** per favorire lo sviluppo della banda larga da parte, ad esempio, delle aziende di servizi pubblici locali;
- **politiche e progetti definiti dalle Regioni** in tema di banda larga.

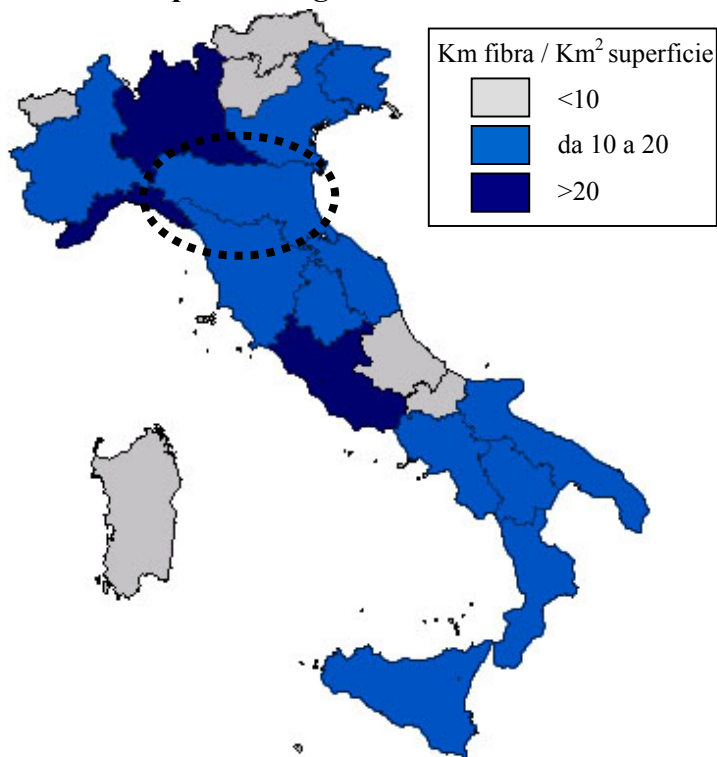
3.3.1. La diffusione di infrastrutture e servizi a banda larga

L'analisi delle infrastrutture si concentra sulle infrastrutture in fibra ottica di backbone (reti in fibra ottica a lunga distanza che collegano le città o i grandi centri urbani) e MAN-Metropolitan Area Network (reti in fibra ottica realizzate nelle città per consentire l'offerta di servizi di trasporto e accesso al cliente finale).

L'analisi della disponibilità di infrastrutture sul territorio, così come quella dei servizi di connettività è svolta dal punto di vista della copertura e della competizione (numero di soggetti dell'offerta). Per quanto riguarda le infrastrutture, la copertura è espressa in termini di km di fibra ottica posata e per confrontare l'intensità di fibra nelle diverse regioni viene presentato un indice di densità di fibra per superficie (km fibra ottica/km² superficie della regione). I dati sulle infrastrutture sono aggiornati a settembre 2002, mentre quelli sui servizi ad ottobre 2002 (ad eccezione dei dati sull'ULL che si riferiscono al 30 giugno 2002). Per ulteriori dettagli metodologici si rimanda al rapporto nazionale.

³ Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between

Cartina 1 - Copertura regionale backbone in fibra ottica (settembre 2002)

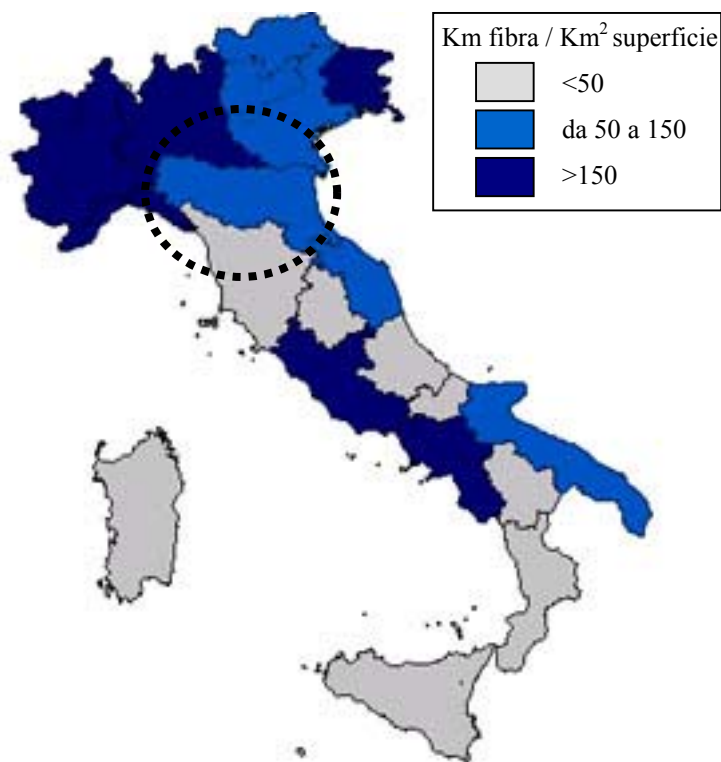


Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between 2002

La copertura delle **infrastrutture backbone** in fibra ottica mostra che la Regione Emilia Romagna si colloca nella fascia di dotazione intermedia (classe B): in particolare tra i 10 ed i 20 km di fibra per km² a fronte di un dato medio nazionale pari a 15 km per km².

Per quanto riguarda la competizione, gli operatori in possesso di infrastrutture backbone in fibra ottica all'interno della Regione sono complessivamente 14, a fronte dei 21 operatori censiti sull'intero territorio nazionale.

Cartina 2 - Diffusione delle infrastrutture di accesso a banda larga (MAN)

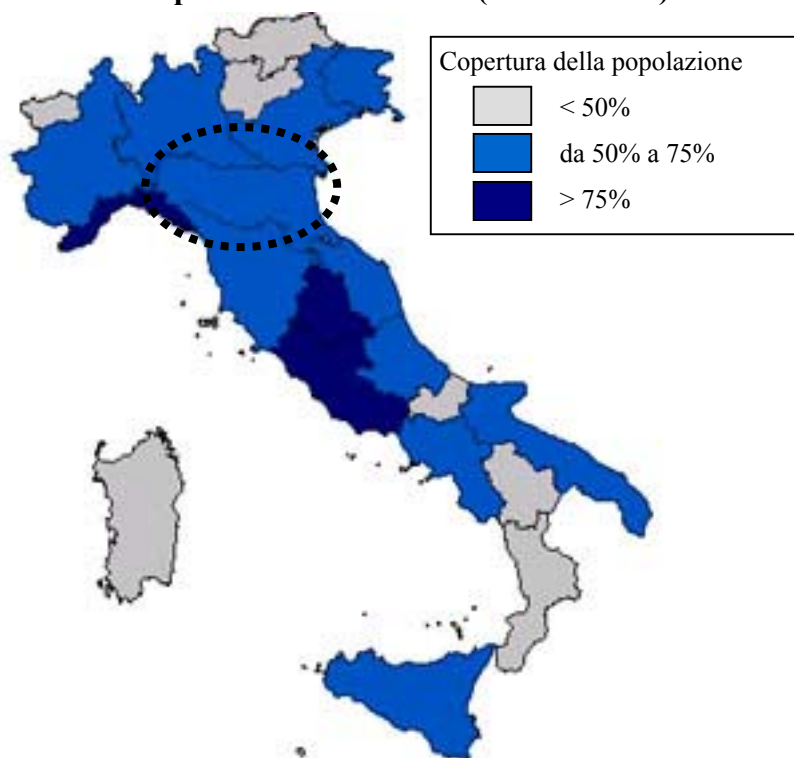


Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between 2002

La copertura delle **infrastrutture in fibra ottica di MAN** mostra che la Regione Emilia Romagna si colloca nella fascia di dotazione intermedia (classe B): in particolare tra i 50 ed i 150 km di fibra per km² di superficie dei Comuni capoluogo di provincia a fronte di un dato medio nazionale pari a 98 km per km². La situazione è in rapida evoluzione, in quanto in tutti i capoluoghi di provincia della regione ed in alcuni altri comuni sono stati avviati progetti di cablaggio, con le città Bologna e Parma in posizione di rilievo.

Per quanto riguarda la competizione, gli operatori in possesso di infrastrutture MAN in fibra ottica nel capoluogo di provincia della Regione sono complessivamente 13, a fronte dei 35 operatori censiti sull'intero territorio nazionale.

Cartina 3 - Copertura servizi ADSL (ottobre 2002)



Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between 2002

La **disponibilità di servizi ADSL** pone l'Emilia Romagna in una fascia intermedia (classe B) con una percentuale di popolazione che può potenzialmente usufruire di un collegamento in modalità ADSL compresa tra il 50 % e il 75%, a fronte di un dato medio nazionale pari al 63%. Analogo posizionamento si riscontra per la diffusione dei servizi in modalità ULL (tra 11% e 25% della popolazione rispetto ad un valore nazionale pari al 13%). La Regione ha invece valori di copertura della popolazione superiori al dato nazionale per l'HDSL (oltre il 75% della popolazione a fronte di un valore nazionale pari al 70%) e si pone in fascia bassa per l'SHDSL (inferiore al 50% della popolazione, a fronte di un valore nazionale pari al 21%).

Il livello di competizione nella Regione è molto alto, infatti il numero di soggetti (operatori TLC ed Internet Service Provider) che offrono servizi di connettività in modalità ADSL è pari a 31, a fronte dei 39 soggetti censiti sull'intero territorio nazionale e 6 operatori offrono servizi in modalità ULL (Unbundling del Local Loop), a fronte dei 18 operatori presenti a livello nazionale. Inoltre, nella Regione sono state assegnate 3 licenze per la prestazione di servizi WLL (Wireless Local Loop).

Tabella 13 - Copertura servizi a banda larga su base provinciale (xDSL ottobre 2002, ULL giugno 2002)

SERVIZI – INDICATORI DI COPERTURA				
Tipologia di servizio	ADSL	HDSL	SHDSL	ULL
% popolazione coperta	A= >75% ; B= da 50% a 75% ; C= < 50%	A= >75% ; B= da 50% a 75% ; C= < 50%	A= >75% ; B= da 50% a 75% ; C= < 50%	A= > 25% ; B= da 11% a 25% ; C= da 0% a 10%
Bologna	A	A	B	A
Ferrara	B	B	C	C
Forlì	A	A	C	C
Modena	A	A	C	A
Parma	B	A	C	C
Piacenza	B	C	C	C
Ravenna	A	A	C	C
Reggio nell'Emilia	B	B	C	C
Rimini	A	A	C	B

Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between 2002

A livello provinciale, il livello di copertura della popolazione in modalità ADSL ed HDSL è medio-alto, mentre per l'SHDSL tutte le province scendono in fascia bassa ad eccezione di Bologna dove la copertura si assesta sulla fascia intermedia. Gli operatori hanno sviluppato un'offerta in ULL in 4 province della Regione.

Tabella 14 - Livello di competizione sui servizi a banda larga su base provinciale (ADSL ottobre 2002, ULL giugno 2002)

Tipologia di servizio	INDICATORI DI COMPETIZIONE	
	Numero di soggetti	
	ADSL*	ULL
Bologna	31	4
Ferrara	19	-
Forlì	18	-
Modena	26	4
Parma	24	1
Piacenza	19	-
Ravenna	18	-
Reggio nell'Emilia	23	-
Rimini	20	1

Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between 2002

Nel numero dei soggetti sono inclusi gli Internet Service Provider

A livello provinciale il numero di soggetti che offrono servizi di connettività in modalità ADSL è medio-alto, in particolare nelle province di Bologna e Modena il numero di soggetti è pari rispettivamente a 31 e 26. Per l'ULL sono Bologna e Modena le province con il più alto numero di operatori.

3.3.2 Le iniziative locali per la Banda Larga nell'Emilia Romagna

Tabella 15 – Presenza di progetti TLC nei Comuni capoluogo di provincia

CAPOLUOGO DI PROVINCIA	PROGETTO TLC LOCALE
Bologna	Iniziativa azienda di servizi pubblici
Ferrara	Iniziativa azienda di servizi pubblici
Forlì	Iniziativa azienda di servizi pubblici
Modena	Iniziativa azienda di servizi pubblici
Parma	Iniziativa azienda di servizi pubblici/operatore di telecomunicazioni
Piacenza	Iniziativa azienda di servizi pubblici/operatore di telecomunicazioni
Ravenna	Iniziativa azienda di servizi pubblici
Reggio nell'Emilia	Iniziativa azienda di servizi pubblici
Rimini	Iniziativa azienda di servizi pubblici

Fonte: Osservatorio Banda Larga, Between 2003

Relativamente allo sviluppo di MAN in presenza di interlocutori locali, come le aziende di servizi pubblici locali, a sostegno e partecipazione del progetto di telecomunicazioni, sono stati rilevati progetti consolidati in tutte le aree considerate. In particolare, Bologna, Ravenna, Forlì e Rimini hanno costituito tramite le relative aziende di servizi pubblici – oggi unificate in HERA - l'operatore locale di telecomunicazioni Acantho. A Ferrara e Modena, le due aziende multiservizi locali AGEA S.p.A. e META S.p.A. insieme alla ASM di Rovigo hanno costituito l'operatore Tre.A.web S.p.A. A Reggio Emilia, l'azienda multiservizi AGAC S.p.A. ha creato una società specifica per la gestione della rete ed erogazione del servizio di telecomunicazioni, AGACTEL S.p.A.. I modelli di sviluppo adottati a Parma e Piacenza differiscono invece dai precedenti; le relative aziende locali, AMPS S.p.A. e TESA S.p.A., hanno costituito rispettivamente con gli operatori Albacom e 2Net le due società locali: Albacom.Amps Telecomunicazioni S.p.A. e Mipiace.com S.p.A.

3.3.3 Le politiche e i progetti della Regione Emilia Romagna

La Regione Emilia Romagna, nel quadro del Piano telematico regionale (iniziativa 2.2) ha deciso di realizzare una rete privata a larga banda a fibra ottica per le pubbliche amministrazioni con i seguenti due obiettivi:

- approntare, per la pubblica amministrazione locale e la sanità, una struttura moderna ed efficiente di rete, in grado di sostenere i servizi che, nella Società dell'Informazione, i cittadini si attendono dagli enti pubblici, con attenzione alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie per lo sviluppo di nuovi sistemi informativi;
- innescare un effetto di trascinamento sul mercato in modo che lo sviluppo dell'offerta di servizi di telecomunicazioni sul territorio sia rapido e armonico, ponendo particolare attenzione sia alle aree produttive, sia alle aree più emarginate, in modo da assicurare alle imprese della regione vantaggi competitivi almeno allineati, se non in anticipo, rispetto agli altri territori avanzati d'Europa.

È anche evidente che il sistema delle amministrazioni pubbliche della regione, come grande generatore (attuale e ancor più potenziale) di applicazioni, oltre che operare per il soddisfacimento di esigenze specifiche delle varie amministrazioni, potrà costituire un traino per l'intero sistema dell'Emilia-Romagna, aggregando una domanda che stimoli l'offerta, accelerando il circolo virtuoso tra infrastrutture e servizi che sta alla base dello sviluppo economico.

Si è quindi proceduto a un primo stralcio della rete privata delle pubbliche amministrazioni dell'Emilia-Romagna che comprende i territori delle province di Bologna, Ravenna, Rimini e Forlì-Cesena, che hanno condiviso l'impianto complessivo del progetto e cioè di creare una infrastruttura, di proprietà della Regione (e degli Enti locali), articolata in:

- dorsale: infrastruttura di base che serve a veicolare il trasporto delle informazioni;
- rilegamenti: i collegamenti tra la dorsale e un punto del territorio di ogni comune;
- Man (o rete cittadina): i collegamenti, all'interno di un comune, di tutti gli enti interessati alla iniziativa (ciascuno dei quali ha la sua Lan o rete interna), con investimenti della Regione.

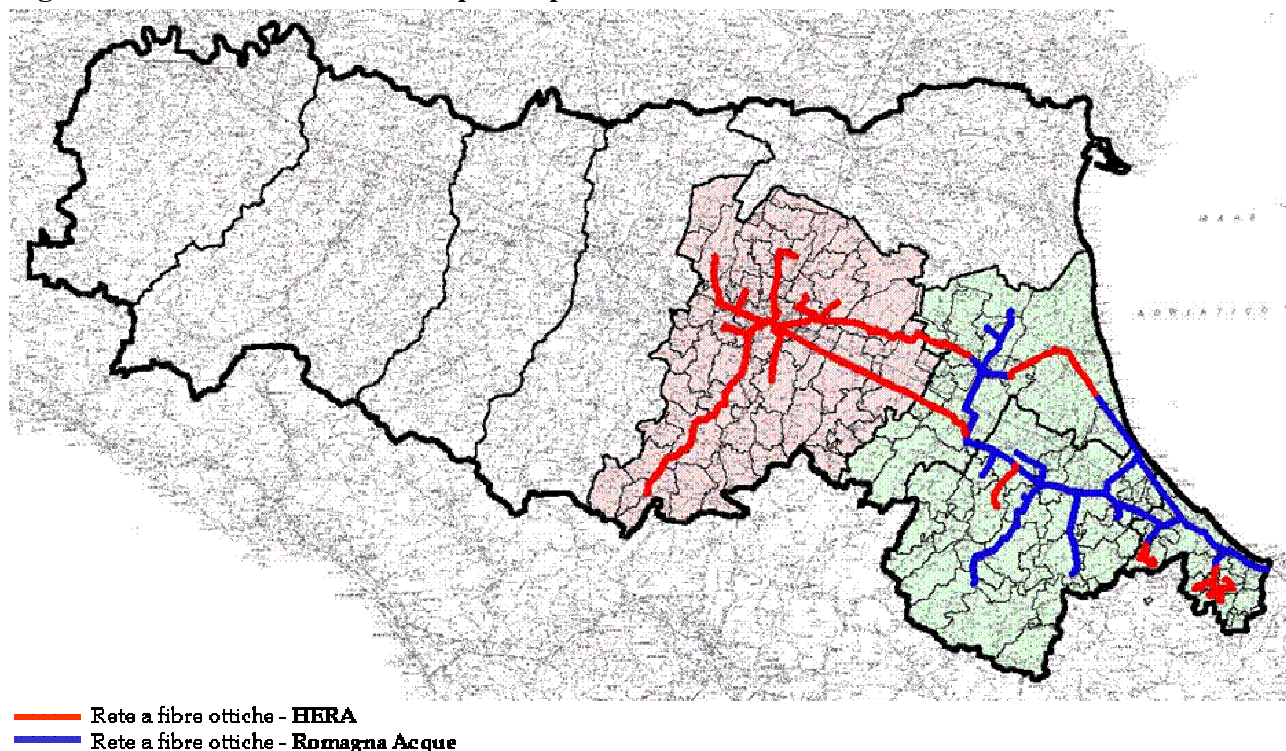
L'infrastruttura raggiungerà le sedi comunali di 70 comuni e le sedi delle province del territorio in un unico punto scelto dalla locale amministrazione coprendo oltre il 90% della popolazione del territorio suddetto.

La parte di amministrazioni non connesse a banda larga sarà collegata per mezzo di satellite (o tecnologie avanzate su rame o ponti radio).

L'avvio del progetto è stato dato con l'approvazione del Piano telematico regionale nel Maggio 2002; la fase operativa inizia nel mese di aprile 2003 e terminerà nel 2005.

L'investimento della Regione Emilia-Romagna è di circa 12.600.000 di euro (per 760 Km di infrastrutture prioritarie) a tale investimento va aggiunto il costo di gestione stimabile in 6.000.000 euro.

Figura 4 Infrastruttura di rete – prima parte



4. I servizi on-line per cittadini e imprese

L'obiettivo principale delle iniziative di e-government è l'innovazione dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione ai cittadini e alle imprese, nel senso della semplificazione, della facilità e comodità di accesso, della tempestività di risposta e, in generale, di tutto ciò che può aumentare la soddisfazione degli utenti.

In questo capitolo, si presentano tre aspetti di questa evoluzione:

1. una panoramica generale sulla tendenza in Emilia-Romagna verso la trasformazione o l'integrazione dei siti web istituzionali con servizi a grado crescente di interattività, presentando i dati relativi a 12 servizi prioritari nei siti dei Comuni capoluogo, raccolti per la prima volta da RUR, Censis nella rilevazione 2002 del rapporto sulle *Città Digitali*, e alcune esperienze significative già in corso nel territorio regionale;
2. una panoramica sulla diffusione della nuova Carta d'Identità Elettronica (CIE) in regione
3. il quadro dei progetti sui servizi per cittadini e imprese che hanno ricevuto il co-finanziamento del MIT in risposta al 1° avviso dell'e-government.

4.1 Dai siti istituzionali ai servizi interattivi

Il programma *eEurope* e le politiche italiane per l'e-government hanno indicato chiaramente come obiettivo da perseguire la crescente interattività dei servizi offerti online.

Nella prima fase dello sviluppo di una presenza su Internet, lo sforzo delle pubbliche amministrazioni si è concentrato sul dare informazione –possibilmente accurata, aggiornata e pertinente- riguardo alle competenze e alle attività degli enti, all'organizzazione degli uffici, ai servizi a disposizione, alle procedure da seguire per attivarne l'erogazione, ecc. Questo risultato è stato, ed è ovviamente ancora molto importante, e tutt'altro che facile da conseguire. E' evidente, però, che un ulteriore miglioramento nella semplificazione e nell'agevolazione dell'accesso ai servizi deriva dalla possibilità non solo di informarsi, ma tendenzialmente di “chiudere” un'intera transazione -una richiesta di autorizzazione, un pagamento, una comunicazione di propri dati personali- interamente a distanza, cioè on line, per telefono, via TV, ecc., senza doversi recare fisicamente presso un ufficio pubblico. Questo è l'obiettivo della massima interattività, che gradualmente si punta a realizzare con i progetti di e-government.

In questa prospettiva, l'indagine 2002 effettuata da RUR, Censis per il consueto rapporto annuale sulle Città Digitali⁴ ha analizzato il grado di interattività di 12 servizi prioritari (8 servizi per i cittadini e 4 servizi per le imprese) presenti sui siti web dei Comuni capoluogo di provincia, nonché le modalità attraverso le quali gli enti locali rendono disponibile la modulistica ai propri utenti.

⁴ L'indagine, ripetuta con cadenza annuale dal 1997, fornisce un quadro interessante sullo stato e sull'evoluzione della presenza on line delle Pubbliche Amministrazioni, tenendo monitorati i siti web istituzionali di tutte le Regioni, Province, Comuni capoluogo di provincia, e di un campione di altri Comuni al di sopra dei 5.000 abitanti. Si veda per ulteriori dettagli il sito www.rur.it. Alla URL: http://egov.formez.it/valutare_i_siti_della_PA.html, viene offerta la possibilità di visualizzare i valori degli indicatori Rur, Censis, per Regioni, Province e Comuni capoluogo su una mappa interattiva dell'Italia, sulla quale è possibile anche effettuare interrogazioni puntuali o comparative tra siti locali.

Figura 5 Presenza, qualità e interattività di servizi prioritari sui siti dei Comuni capoluogo

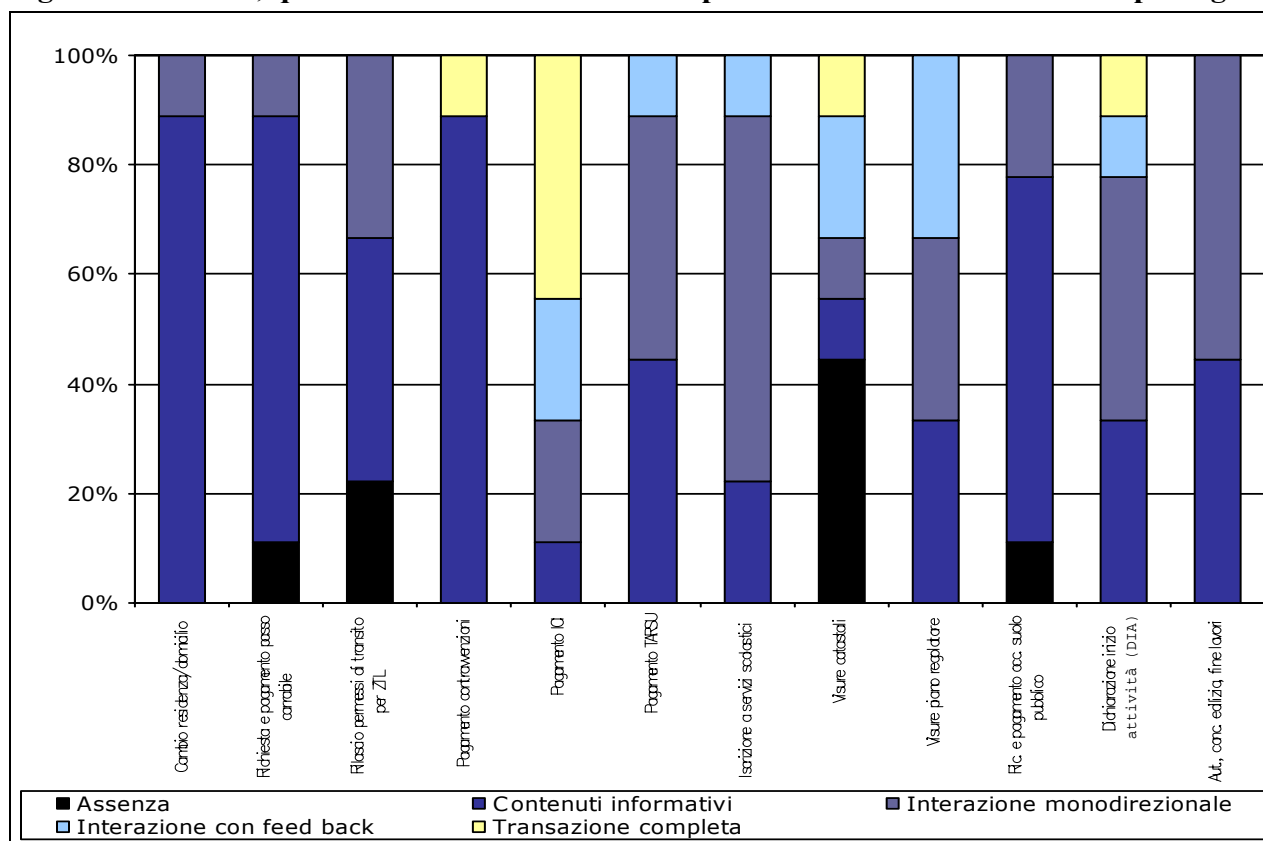
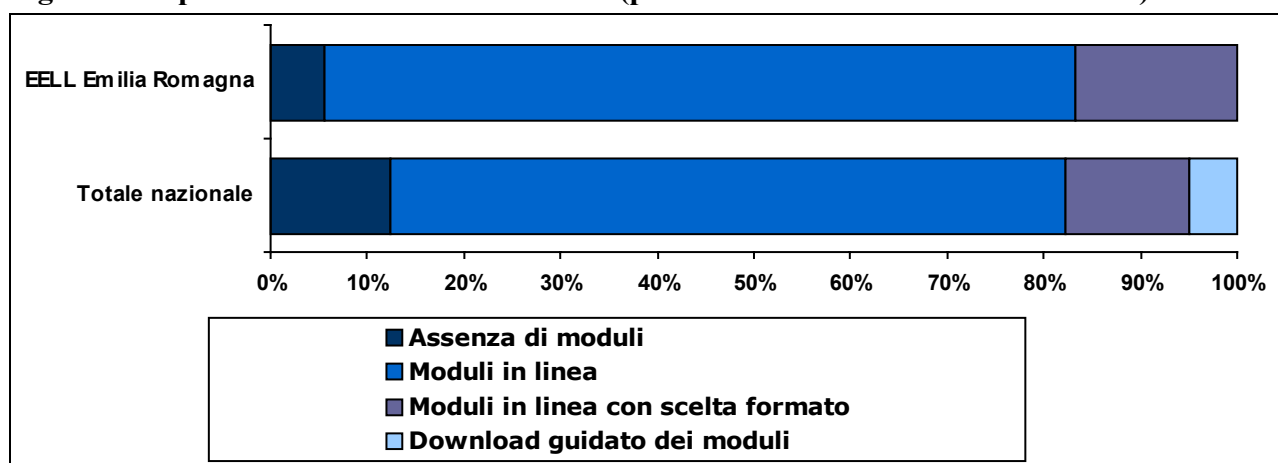


Figura 6 Disponibilità di modulistica on line (percentuali sul totale di siti analizzati)



I dati presentati in questo capitolo sono indicatori di una realtà di enti locali che si possono definire “pionieri” nell’utilizzo del web per il contatto con in cittadini. Sicuramente anche in Emilia-Romagna la dimensione informativa del web è ancora predominante, ma ormai le esperienze di erogazione di servizi on line non è più solo legata a casi di eccellenza. In particolare esistono aree tematiche più praticate dalle nostre amministrazioni, tipicamente i servizi collegati ai SIT e i servizi per il pagamento delle imposte comunali, comuni a molte amministrazioni.

A questa realtà si andranno presto ad aggiungere i servizi generati dal Piano per lo Sviluppo Telematico del 2000 di cui diamo un quadro sintetico.

Per i servizi ai cittadini abbiamo nello specifico 36 progetti che hanno ricevuto un contributo regionale pari a 3,2 milioni di euro (circa 6,4 miliardi di lire), mettendo in moto investimenti complessivi sul territorio pari a 6,8 milioni di euro (circa 13,3 miliardi di lire). Rientrano in questo pacchetto:

- la creazione di servizi per l'apprendimento delle nuove tecnologie (Comune di Casalecchio);
- servizi resi attraverso la firma digitale (Provincia di Rimini) o per l'utilizzo della firma digitale e della carta d'identità elettronica (Provincia di Forlì-Cesena);
- il fisco telematico (Comune di Reggio Emilia e Provincia di Piacenza);
- gestione di piani regolatori comunale (territorio della provincia di Parma).

Una rilettura dei progetti secondo la classificazione dei servizi in eventi si nota dire che i progetti si focalizzano principalmente, nell'ordine, sui seguenti cinque eventi "Studiare, Essere cittadino, Muoversi con un mezzo di trasporto, Lavorare e vivere il tempo libero e la cultura (vedi tab. 16).

Tabella 16 Servizi al cittadino – progetti linee guida 2000

N°	Evento
14	Essere cittadino
6	Avere un figlio
8	Avere una famiglia
7	Vivere in salute
9	Abitare
17	Studiare
11	Lavorare
5	Percepire la pensione
12	Pagare le tasse
5	Fare/subire una denuncia
12	Muoversi con un mezzo di trasporto
10	Vivere il tempo libero e la cultura
5	Fare sport
5	Andare all'estero
5	Vivere l'ambiente

Per quanto concerne i servizi alle imprese un ulteriore gruppo di progetti, 23 per la precisione, mette in campo servizi innovativi per le imprese. La Regione li ha sostenuti con 2,4 milioni di euro (4,7 miliardi di lire) mettendo in moto investimenti complessivi per 5,1 milioni di euro (circa 10 miliardi di lire). Rientrano in questo pacchetto:

- servizi per i professionisti dell'urbanistica e dell'edilizia (Provincia di Reggio Emilia);
- accesso telematico ai servizi di Sportello unico per le imprese (Comune di Modena; Comune di Bologna, territorio provincia di Bologna);
- servizi per gli enti pubblici coinvolti nelle procedure di Sportello unico (Aggregazione dei Comuni del Basso ferrarese).

La classifica rispetto agli “Eventi” vede in testa “Pagare le tasse” seguito da “Possedere immobili” e “Aprire una nuova attività”.

Tabella 17 Servizi alle imprese – progetti linee guida 2000

N°	Evento
4	Aprire una nuova attività
2	Modificare un'attività
3	Sviluppare un'attività
2	Terminare un'attività
2	Finanziare una attività
5	Gestire personale
6	Possedere immobili
7	Pagare le tasse
2	Registrare marchi e brevetti
2	Importare ed esportare
2	Fare/subire una denuncia
3	Salvaguardare l'ambiente
40	Totale

Inoltre il principale canale di erogazione utilizzato è l’web seguito dallo sportello e dal chiosco.

Per questi servizi che saranno sviluppati entro l’anno 2003 nonché quelli sviluppati dai progetti presentati al primo avviso il forte investimento regionale per la costituzione di una infrastruttura a banda larga della pubblica amministrazione si rivela un elemento fondamentale per far sì che gli sforzi organizzativi e gli investimenti impegnati fin qui dai diversi attori locali possano essere valorizzati e contribuire appieno allo sviluppo regionale.

Al di là dei dati quantitativi emersi dall’indagine Rur, Censis, nei paragrafi seguenti si presentano, sempre in modo sintetico, alcuni casi di servizi interattivi che sono già arrivati a maturazione in Emilia-Romagna

4.1.2 Casi esemplificativi di primi servizi interattivi

CASO A - GESTIONE ON-LINE DELLA CARTOGRAFIA COMUNALE

Gli Enti locali della Regione Emilia-Romagna hanno sviluppato nel tempo esperienze significative nel campo della gestione cartografica del territorio in formato digitale. In seguito alle prime sperimentazioni condotte a partire dagli anni '80 è cresciuta sempre più all’interno dei Comuni e delle Province la capacità progettuale di sviluppare servizi legati alla conoscenza del territorio in formato digitale.

Il know-how acquisito ha permesso di diffondere nella quasi totalità dei Comuni la gestione dei Sistemi Informativi Territoriali, creando le basi necessarie per l’implementazione dei servizi per i cittadini e i professionisti.

I casi descritti successivamente rappresentano le realtà maggiormente consolidate in termini anche di utilizzo da parte degli utenti.

Consultazione e download della cartografia del Comune di Bologna

Attività e contenuti

Il servizio, accessibile da internet all'indirizzo <http://sit.comune.bologna.it>, è stato sviluppato a partire da settembre del 1998 allo scopo di soddisfare la crescente domanda di informazioni territoriali da parte di professionisti ed enti e consente una fruibilità totale nel tempo e nello spazio delle banche dati territoriali, garantendo massima trasparenza e rapidità di diffusione delle informazioni.

Il sistema è destinato in particolare a progettisti (ingegneri, architetti, geometri, periti, ecc.) che predispongono interventi edilizi sul territorio del Comune di Bologna per conto dei cittadini. I professionisti interessati al servizio sono, nell'area bolognese, circa 11.000.

Il sistema produce mappe in modo dinamico, accedendo alle banche dati del sistema informativo territoriale e consente la consultazione della cartografia tecnica comunale, della zonizzazione di PRG (con consultazione dinamica delle Norme di Attuazione e del Regolamento Edilizio), dei vincoli territoriali, ed una serie di livelli informativi e tematismi

Inoltre è stato attivato da aprile 2000, attraverso il Sistema Sicuro di Distribuzione dei Servizi Amministrativi, il servizio di scarico on line di cartografia in formato digitale: il download è gratuito e richiede l'abilitazione all'uso della firma digitale rilasciata dal Comune di Bologna.

Il territorio del Comune di Bologna è suddiviso in porzioni in base ad una griglia di 500m di lato; tramite il servizio è possibile selezionare una o più porzioni di territorio (fino ad un massimo di 16 per sessione) e scaricare i relativi files in formato DXF.

Statistiche

Il sito da settembre 1998 al 31/12/2002 è stato visitato da 186.803 utenti. Ad ogni accesso corrisponde un professionista che si connette al sito e nel corso della sessione di lavoro effettua una o più interrogazioni, diminuendo così il numero di visite all'Ufficio Tecnico per richiedere informazioni e delucidazioni. Da settembre 1998 sono state prodotte in modo dinamico oltre 1.215.070 mappe. Il numero degli accessi ha ampiamente superato gli obiettivi fissati all'inizio del progetto ed ha contribuito a ridurre i tempi di attesa presso l'Ufficio Tecnico.

Da aprile 2000 al 31/12/2002 sono 349 gli utenti abilitati allo scarico della cartografia tramite firma digitale rilasciate e sono circa 1500 gli scarichi totali effettuati.

Accesso web al Sistema informativo territoriale del Comune di Ravenna.

Il programma è finalizzato a dare informazioni web ai cittadini e tecnici relative sul sistema informativo territoriale del Comune di Ravenna, attivo dal 1988.

La consultazione dei dati geografici poggia sulla nuova Extranet comunale e può avvenire sia via Intranet, sia via Internet collegandosi al sito del Comune <http://www.comune.ra.it>,

I tecnici e cittadini possono visualizzare i dati geografici di alcuni livelli della cartografia di base (edifici, strade, numeri civici), dell'intero territorio comunale. E' possibile inoltre consultare le singole tavole di PRG 83 di cui, per ciascun livello, è disponibile la legenda corrispondente. Inoltre è possibile accedere alla normativa tecnica relativa agli elaborati di PRG.

La tappa successiva di sviluppo del programma, già in itinere, prevede la consultazione dei dati catastali, in corso di digitalizzazione da parte del Comune e Agenzia del Territorio.

Le funzioni previste nella pagina di accesso al servizio, oltre ai normali tools comprendono:

1. Informazioni sulla zona di PRG, compresa la superficie della zona, visualizzate in un'apposita finestra.
2. Misurazione delle distanze.
3. Visualizzazione della normativa mediante apposito tool che consente di cliccare sulla zona di PRG e mostrare la normativa corrispondente.
4. Visualizzazione della legenda relativa al PRG.
5. Selezione e ricerca.
6. Localizzazione di zone del territorio tramite ricerca sui numeri civici.
7. Un help che descrive i vari comandi e guida l'utente in ogni operazione spiegando le funzionalità attraverso esempi e schermate.

I dati topografici sono disponibili per la consultazione, ma ai fini legali e documentativi il PRG approvato è solo quello in formato cartaceo. Le norme di attuazione presenti sono in via di aggiornamento.

Il programma riduce le richieste di cartografia rivolte agli uffici comunali, sensibilizza gli ambienti professionali sull'uso delle nuove tecnologie e rende più trasparente l'attività di pianificazione urbanistica dell'Ente. L'accesso alle informazioni cartografiche è esteso a 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Il progetto è stato sviluppato da gennaio 2002 a giugno 2002, a seguito dell'approvazione del Piano telematico locale ed è stato comunicato ai tecnici professionisti, agli Enti interessati, alle Università e alla cittadinanza del Comune di Ravenna, con appositi incontri e un servizio di mailinglist mantiene aggiornati i principali interlocutori sulle novità.

Sistema informativo territoriale on-line del Comune di Modena

Il servizio è accessibile tramite internet all'indirizzo www.comune.modena.it. Attraverso il Sit qualsiasi cittadino può accedere per via informatica ad informazioni e cartografie sul territorio comunale legate a infrastrutture, viabilità, urbanistica. Il tutto è incrociato con diverse banche dati e informazioni, da quella sugli esercizi commerciali, a quelle catastali.

Il nuovo piano regolatore, approvato nel luglio 2000, è pubblicato sul Sit. Il Comune di Modena, sempre nella categoria governare il territorio, ha ottenuto anche una menzione speciale per il progetto di manutenzione urbana attivato già nel 1998 con la riorganizzazione del Servizio programmazione servizi tecnici all'interno del quale è stato attivato un ufficio filtro che funge da unico punto di raccolta delle richieste di manutenzione. A questo si affianca il ruolo dell'Ufficio relazioni col pubblico in piazza Grande, più gli sportelli presso le circoscrizioni. Tale organizzazione ha consentito nel corso del 1999 di raccogliere 20 mila segnalazioni (di cui 4000 direttamente dai cittadini) all'80% delle quali è stata data positiva risposta.

Sono disponibili, on line, informazioni complete sul Piano Regolatore Generale vigente dal 27 agosto 2000, sul Piano Edilizia Economica Popolare e sul Piano Insediamenti Produttivi. E' consultabile l'elenco delle delibere dei Piani di attuazione del P.R.G. di iniziativa pubblica, adottati dopo l'entrata in vigore della variante generale del P.R.G. e cioè dal 4 marzo 1992. Sono consultabili il "Progetto speciale" della Fascia Ferroviaria, con collegamento al sito specifico, la sezione dedicata alle Relazioni con le Università, il sito del servizio cartografico, topografico e toponomastica del Comune di Modena, la Struttura Organizzativa del settore e le informazioni della Segreteria di settore (orari di ricevimento, certificazioni...).

Sistema informativo territoriale on-line del Comune di Forlì

Il servizio è accessibile tramite internet all'indirizzo <http://www.comune.forli.fo.it/sit.asp>

Consente una consultazione interattiva ed alfanumerica del territorio, permettendo a cittadini e tecnici di avere informazioni su numeri civici, fabbricati, rilevare distanze, creare stampe geografiche, ed avere informazioni collegate al territorio (cartografia di base, mercati, atr, targhe a circolazione alterne, zonizzazione acustica ecc.ecc.)

Il servizio è completo, ed è tra i servizi più utilizzati, in quanto, grazie alla flessibilità dei software utilizzati per la sua gestione, consente una elasticità ed una elevata possibilità di interrogazione.

Il servizio è stato creato dal Comune di Forlì, primo Comune italiano ad erogare servizi al cittadino con tecnologia arc-ims, a gennaio 2001, ed è nato dall'esigenza di fornire e condividere informazioni cartografiche. E' in utilizzo quotidiano, ed a oggi ha una media di circa 50 sessioni giornaliere che consultano la cartografia ed interrogano il viari ed i numeri civici.

CASO B - ACCESSO WEB ALLE PRATICHE EDILIZIE

Accesso web alle pratiche edilizie del Comune di Ravenna

Il programma è stato sviluppato in ASP (Active Server Pages) e consente l'interrogazione via Internet, delle informazioni relative alle pratiche edilizie. L'utilizzo è consentito ai cittadini e ai tecnici professionisti, abilitati alla presentazione di progetti edilizi. L'accesso al servizio delle pratiche edilizie on line è immediatamente raggiungibile anche tramite i servizi di ricerca di Google.it. Complessivamente oggi gli operatori pubblici autorizzati sono 55.

I professionisti interessati a monitorare le loro pratiche edilizie possono iscriversi al servizio e accedere al sito del Comune <http://www.comune.ra.it>, che dà accesso ai programmi di interrogazione delle informazioni edilizie, archiviate sul data warehouse del Comune e aggiornate ogni notte. Per ragioni di opportunità tecnica i dati interrogabili sono un sottoinsieme (solo 3 anni) dell'intera banca dati delle concessioni edilizie che è in formato elettronico dal 1987.

La ricerca dei dati delle pratiche edilizie può avvenire per:

1. cognome e nome del tecnico o proprietario che ha presentato il progetto, più il numero del PG (protocollo generale) o AC (numero di accettazione), della pratica e l'anno di presentazione.
2. via di ubicazione dell'intervento edilizio programmato, nome del tecnico che ha presentato il progetto e anno di presentazione.

Ciascun tecnico, registrato al servizio on line, ha la possibilità di effettuare interrogazioni di tipo riepilogativo sulle proprie pratiche:

- elenco di tutte le pratiche, distinte per anno, presentate ed ancora aperte;
- le pratiche che interessano una data via, ecc.

Le informazioni ottenibili sono al momento le seguenti: AC; PG; Tipo pratica; Responsabile; posizione pratica; oggetto; elenco esibenti; ubicazione;

I tecnici professionisti, per iscriversi al servizio, scaricano l'apposito modulo dal sito del Comune e lo presentano compilato all'Ufficio Accettazione del Servizio Controllo Edilizio del Comune che provvede a consegnare User ID e password nominativa.

Il cittadino, che occasionalmente ha necessità di seguire la sua pratica, non ha bisogno di iscriversi al servizio on line. Può inserire negli appositi form del programma le informazioni che lo riguardano: nome dell'esibente e AC o PG della pratica e vedere lo stato del procedimento.

Il programma ha ridotto gli appuntamenti (incidendo favorevolmente anche sul traffico cittadino), e le telefonate agli uffici comunali per conoscere l'esito delle pratiche e risponde ai principi introdotti dal testo unico DPR 445/2000. Consente un accesso ai dati delle pratiche edilizie 24 ore su 24 e 7

giorni su 7 . L'iniziativa sensibilizza inoltre gli ambienti professionali sull'uso delle nuove tecnologie.

Il progetto è stato sviluppato da marzo 2002 a settembre 2002, a seguito dell'approvazione del Piano telematico locale ed è stato presentato in conferenza e mediante mailinglist agli ordini professionali e tecnici professionisti. Complessivamente oggi gli operatori autorizzati sono 55. E' operativo su internet da dicembre 2002 ed ha già gestito 4000 transazioni.

PROGETT@RE del Comune di Reggio Emilia

Il progetto è destinato ai cittadini e ai professionisti dell'edilizia (geometri, ingegneri, architetti)

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere attraverso "Progett@re" consistono nella creazione, messa on-line e mantenimento dei seguenti servizi internet:

Servizio Informativo (Fase 1) – attraverso una base di dati messa a disposizione del pubblico attraverso il mezzo di internet, si vuole rendere disponibile a tutti i professionisti in maniera integrata e senza ridondanza e dispersione, tutte le informazioni pertinenti l'edilizia privata. Questo include:

- gli iter procedurali da seguire per ogni attività riguardante l'edilizia privata,
- i regolamenti edilizi dei singoli comuni coinvolti,
- tutta la modulistica necessaria all'espletamento delle pratiche edilizie
- aree edificabili (funzione acquisita dal SIT)
- Servizio Interattivo (Fase 2) – attraverso un sistema di comunicazione multicanale (canale principale internet) si vuole snellire e facilitare:
 - sottomissione delle pratiche edilizie al Comune attraverso un pre-invio via web
 - scambio dei dati fondamentali delle pratiche comuni a SUAP e Tecnici Comunali
 - visura delle pratiche edilizia (solo in forma privata) ed eventuali comunicazioni Tecnici-Progettisti.

Gli enti coinvolti sono: la Provincia ed il Comune di Reggio Emilia (ente capofila del progetto) unitamente ai 45 Comuni del territorio provinciale.

CASO C - GESTIONE VIA WEB DELL'I.C.I.

Pagamento via web dell'I.C.I. del Comune di Ravenna

Ente erogatore: Sorit (Società per la riscossione dei tributi) della Provincia di Ravenna

Il programma ha lo scopo di gestire il pagamento dell'ICI in modalità telematica riducendo il bisogno di trasferimento delle persone. Gli utenti sono i singoli contribuenti che, avendo familiarità con gli strumenti informatici, decidono autonomamente di procedere al pagamento con mezzo telematico dell'ICI dovuta al Comune di Ravenna. . L'accesso al servizio del pagamento ICI on line è immediatamente raggiungibile anche tramite i servizi di ricerca di Google.it.

Lo strumento permette al contribuente, anche residente all'estero, di effettuare il pagamento dell'imposta senza necessità di spostarsi dal proprio domicilio o dalla postazione di lavoro collegata alla rete Internet.

La soluzione web opera in modalità Internet col browser Explorer, già installato sui PC e non richiede licenze per applicativi di office - automation.

Il programma è stato realizzato, nel corso del 2002, a cura di So.Ri.T. S.p.A., concessionario per la Provincia di Ravenna, in collaborazione col Comune di Ravenna allo scopo di offrire una nuova e più comoda modalità di pagamento agli utenti. Rappresenta un caso concreto di collaborazione ed integrazione tra pubblico e privato, reso possibile dallo sviluppo delle nuove tecnologie Internet e dai maggiori livelli di sicurezza raggiunti delle transazioni economiche via web.

I contribuenti che decidono di pagare l'ICI possono farlo completamente via Internet, occorrono poche operazioni:

- collegarsi al sito www.comune.ra.it
- scegliere servizi On line;
- scegliere pagamento ICI con carta di credito
- seguire le successive istruzioni

Una volta scelto il Comune destinatario dell'ICI, tra quelli in elenco appartenenti alla provincia di Ravenna, il contribuente può compilare i form del bollettino di versamento on line e procedere nell'iter fino al pagamento con carta di credito.

Il sistema a conclusione della transazione invia all'indirizzo di posta elettronica due e-mail di riscontro di avvenuto pagamento: una prima email di SSB che attesta l'accettazione del pagamento; la seconda email di Sorit Spa coi dati riferiti la transazione.

L'accesso ai servizi di pagamento di So.RI.T S.p.A. può avvenire anche dal sito <http://sorit.pagonet.it/canale.asp>, predisposto dall'azienda col supporto di pagonet.

Il sistema consente un'interazione con l'Ente di riscossione tributi, direttamente da proprio PC, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Il programma, oltre a sensibilizzare gli utenti all'uso delle nuove tecnologie anche con le forme di pagamento telematico, consente il calcolo dell'ICI relativo al proprio immobile.

Il servizio di pagamento on line con carta di credito, dopo una prima fase di sperimentazione per verificarne il grado di effettivo utilizzo da parte della cittadinanza verrà esteso alle contravvenzioni e rette degli asili.

ICI e pagamenti on-line del Comune di Reggio Emilia

Destinatari: cittadini e imprese

Il progetto "Gestione ICI e pagamenti On-Line", è suddiviso in due fasi distinte. La prima fase prevede la realizzazione degli obiettivi principali; la seconda prevede l'interazione con i comuni appartenenti alla provincia di Reggio Emilia.

Servizi appartenenti alla prima fase

Tramite un portale internet permettere al cittadino di:

- Richiedere Username e Password per accedere ai servizi di pagamento
- Immettere i dati relativi ai propri conti correnti
- Autenticarsi
- Effettuare On-Line i seguenti pagamenti: ICI, rette scolastiche, oneri di urbanizzazione, sanzioni amministrative. I pagamenti potranno essere effettuati tramite carta di credito o addebito su conto corrente
- Trovare informazioni generali di pubblica utilità (orari uffici, scadenze dei pagamenti, novità etc)

- Dare la possibilità ai cittadini di effettuare i pagamenti sopra citati tramite cellulare

Servizi appartenenti alla seconda fase

Determinare automaticamente gli importi che i cittadini devono corrispondere ai comuni per le varie tipologie di pagamento.

Essere in grado di acquisire flussi di dati relativi all'ICI da enti quali il CNA, da studi commercialisti, dal Caaf, etc.

Gli enti coinvolti sono: la Provincia ed il Comune di Reggio Emilia (ente capofila del progetto) unitamente ai 45 Comuni del territorio provinciale.

CASO D - ISCRIZIONI ON-LINE AI SERVIZI PER L'INFANZIA DEL COMUNE DI MODENA

Il servizio è stato sviluppato dal Settore Istruzione del Comune di Modena in collaborazione con sistemi Informativi e Telematici, Rete Civica www.comune.modena.it/istruzione

Attivo dalla primavera 2000, utilizzato per Scuole Infanzia, Asili Nido, Centri Gioco, Maternage

Per i Servizi più frequentati, cioè Scuole Infanzia ed asili Nido, utilizzano normalmente la possibilità on line circa un quinto dei richiedenti.(330 il primo anno)

Il servizio è gradito dall'utenza che ha chiesto di estenderlo ad altri servizi. In questo caso trattasi di giovani adulti, normalmente con disponibilità di strumenti informatici e con l'abitudine ad utilizzarli.

La richiesta inviata viene sottoposta ad una fase di controllo in linea dei dati e dei codici inseriti.

Viene registrata su un data base, la transazione termina con l'assegnazione di un numero di pratica che funziona da ricevuta per l'avvenuta corretta trasmissione.

I genitori che hanno effettuato l'iscrizione per via telematica non devono più recarsi successivamente presso gli uffici, per questa pratica.

I dati successivamente sottoposti ad ulteriore controllo, transitano direttamente negli archivi gestionali di back office al pari delle altre posizioni inserite direttamente dall'ufficio, perché presentate con compilazione di modulo cartaceo.

CASO E - AUTOCERTIFICAZIONE GUIDATA ON-LINE PRESSO COMUNE DI FORLÌ

Il servizio di autocertificazione è un tool che aiuta il cittadino a creare in modalità ad oggi semiautomatica ed in breve periodo in modalità completamente automatica documenti di autocertificazione.

Il servizio è dedicato a tutti i cittadini ed è progettato in modalità da essere collegato in qualunque momento alla certificazione on-line con strumenti di autenticazione sicuri quali firma digitale e carta dei servizi.

Il servizio è stato attivato dal Comune di Forlì, per rendere veloce e comoda la realizzazione di documenti di autocertificazione, consentendo al cittadino un chiaro risparmio di tempo.

Il servizio è stato attivato il 6 febbraio 2003, e senza comunicazioni ufficiali ha già erogato circa 300 certificazioni.

CASO F - CONSULTAZIONE ON-LINE DELLE DELIBERE DI GIUNTA E DI CONSIGLIO COMUNALE PRESSO COMUNE DI FORLÌ.

Il servizio consente al cittadino di consultare e stampare tutte le Delibere di Giunta e di Consiglio comunale. I documenti vengono messi on line, in tempo reale, mostrando per tutto l'iter amministrativo delle delibere stesse.

Il servizio nasce nel 1999 come strumento di consultazione interna, e viene messo a disposizione dei cittadini con consultazione dinamica il 16 Gennaio 2003 e da quella data ha registrato già 890 sessioni. Il Servizio è in fase di potenziamento, e tramite accesso diversificato consente al personale autorizzato, tramite autenticazione, di spingersi ulteriormente nello specifico, consultando atti amministrativi a loro autorizzati.

CASO G - I SERVIZI TELEMATICI DEL COMUNE DI PARMA

Il sistema dei servizi telematici in corso di sviluppo presso il Comune di Parma prevede alcuni capisaldi:

- sistema di identificazione elettronica del cittadino tramite Carta di Identità Elettronica, ovvero certificato di firma digitale
- sistema di autorizzazione del cittadino identificato, in base al suo profilo utente (dati contenuti nell'anagrafica del Comune)
- sistema di posta elettronica sicura che consente la firma di messaggi e allegati dal cittadino verso il Comune, e che ottiene in automatico il numero di protocollo in ingresso (procedura di protocollo informatico).

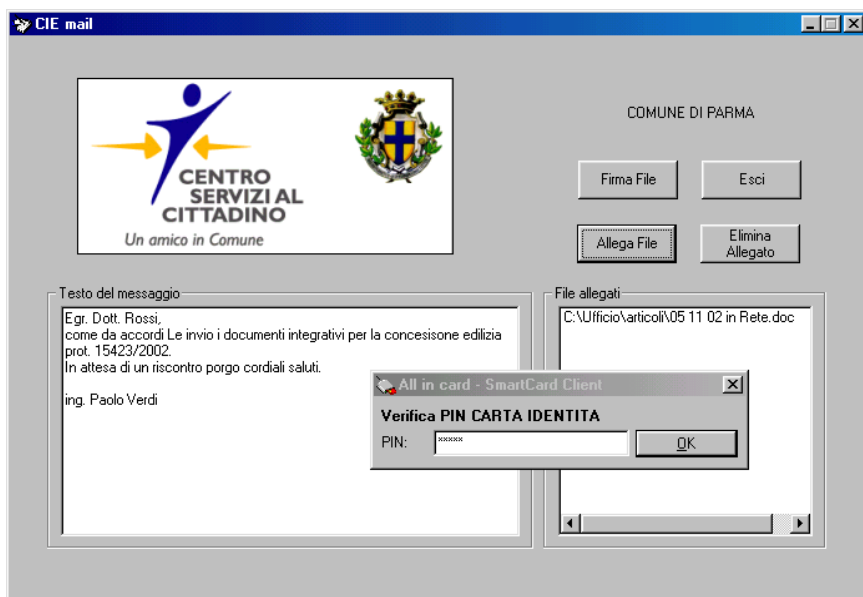
E' particolarmente interessante, quindi, descrivere sinteticamente il tema del sistema di identificazione e autorizzazione del cittadino in via telematica. La soluzione sviluppata prevede uno scambio di certificati digitali fra la CIE/CNS del cittadino ed il server web del comune, che consente di stabilire un canale sicuro fra cittadino e p.a. in cui sia possibile far circolare le informazioni rispettando i seguenti canoni di sicurezza:

- identificazione del cittadino
- autenticazione del server web dell'ente
- riservatezza dei dati
- integrità dei dati
- certezza della transazione (non ripudio).

Il sistema di posta elettronica sicura consente al Cittadino di firmare, con CIE o firma digitale in conformità alla DPR 445/2000, messaggi e allegati in formato elettronico.

In automatico il sistema di protocollazione informatica assegna il numero di protocollo in ingresso e rispedisce via posta elettronica una ricevuta, 24 ore al giorno, e 7 giorni su sette. Il sistema è attivato per tutte le domande dei cittadini che non prevedono il pagamento di bolli.

Figura 7 Il sistema di posta elettronica sicura



Nell'ambito di quanto appena delineato, si riporta l'elenco dei servizi attivi e utilizzabili dal sito istituzionale del Comune www.comune.parma.it:

- servizi demografici
 - autocompilazione della modulistica di autocertificazione
- servizi educativi - domande di iscrizione
 - scuola dell'obbligo - al servizio di ristorazione scolastica - retta ridotta/gratuita
 - scuola dell'obbligo - al servizio di ristorazione scolastica - retta intera
 - scuola dell'infanzia comunale - al servizio di ristorazione scolastica - retta ridotta/gratuita
 - scuola dell'infanzia comunale - al servizio di ristorazione scolastica - retta intera
 - scuola materna statale - al servizio di ristorazione scolastica - retta ridotta/gratuita
 - scuola materna statale - al servizio di ristorazione scolastica - retta intera
- servizi educativi - trasporto scolastico
 - domanda di attribuzione retta - retta ridotta/gratuita
 - domanda di attribuzione retta - retta intera
- servizi educativi - rette scolastiche
 - domanda determinazione della retta per il servizio di asilo nido - retta ridotta/gratuita
 - domanda per la determinazione della retta per il servizio di asilo nido - retta intera
- servizi sociali - ISEE
 - autocompilazione modulistica ISEE
- servizi sociali – domanda contributo nel primo anno di vita del bambino
 - per nucleo familiare mono reddito
 - per genitori in astensione facoltativa dal lavoro
- servizi commercio

- richiesta di occupazione temporanea di suolo pubblico riservata alle associazioni onlus ed ai partiti politici con occupazione ≤ 10 mq
- sistema informativo territoriale
 - consultazione e scarico Piano Regolatore Generale PRG (tavole grafiche e allegati)
 - consultazione e scarico Carta Tecnica Regionale CRT(tavole grafiche)
- servizio entrate
 - domanda generica di rimborso
 - calcolo e pagamento ICI
- pagamento multe.

4.2 Gli strumenti di accesso ai servizi: Carta d'identità elettronica e altre carte

4.2.1 La sperimentazione CIE

Come evidenzia la seguente Tabella 18, la sperimentazione della Carta d'Identità Elettronica in Emilia Romagna ha coinvolto 3 comuni.

Tabella 18 - Stato della sperimentazione della CIE in NomeRegione

Comune	Num. Carte emesse	Servizi erogati
Bologna	Circa 1500	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesso alle pratiche ▪ Pagamenti (DIMMI su internet) ▪ Servizi Tributi e Entrate ▪ Sportello Unico Edilizio e Att. Produttive ▪ Servizi Cartografici ▪ Servizi Anagrafici e Servizi alla Persona
Parma	Circa 9000	<ul style="list-style-type: none"> ▪ servizi demografici ▪ autocompilazione della modulistica di autocertificazione ▪ servizi educativi - domande di iscrizione ▪ scuola dell'obbligo - al servizio di ristorazione scolastica - retta ridotta/gratuita ▪ scuola dell'obbligo - al servizio di ristorazione scolastica - retta intera ▪ scuola dell'infanzia comunale - al servizio di ristorazione scolastica - retta ridotta/gratuita ▪ scuola dell'infanzia comunale - al servizio di ristorazione scolastica - retta intera ▪ scuola materna statale - al servizio di ristorazione scolastica - retta ridotta/gratuita ▪ scuola materna statale - al servizio di ristorazione scolastica - retta intera ▪ servizi educativi - trasporto scolastico ▪ domanda di attribuzione retta - retta ridotta/gratuita ▪ domanda di attribuzione retta - retta intera ▪ servizi educativi - rette scolastiche ▪ domanda determinazione della retta per il servizio di asilo nido - retta ridotta/gratuita ▪ domanda per la determinazione della retta

		<ul style="list-style-type: none"> per il servizio di asilo nido - retta intera ▪ servizi sociali - ISEE ▪ autocompilazione modulistica ISEE ▪ servizi sociali – domanda contributo nel primo anno di vita del bambino ▪ per nucleo familiare mono reddito ▪ per genitori in astensione facoltativa dal lavoro ▪ servizi commercio ▪ richiesta di occupazione temporanea di suolo pubblico riservata alle associazioni onlus ed ai partiti politici con occupazione <= 10 mq ▪ sistema informativo territoriale ▪ consultazione e scarico Piano Regolatore Generale PRG (tavole grafiche e allegati) ▪ consultazione e scarico Carta Tecnica Regionale CRT(tavole grafiche) ▪ servizio entrate ▪ domanda generica di rimborso ▪ calcolo e pagamento ICI ▪ pagamento multe
Imola	Circa 600 carte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzo come sostituto della tessera elettorale ▪ Strumento per accesso ai dati comunali tramite totem web based ▪ Condivisione dei servizi sviluppati con alcuni altri Comuni presenti nella fase CIE2 ▪ Possibile utilizzo come tessera sanitaria

4.3 I progetti co-finanziati sul 1° avviso

Tabella 19 – Lista dei progetti regionali cofinanziati per servizi ai cittadini e alle imprese

Acronimo	Nome esteso	Coordinatore	N° partecipanti Totali	Valore rimodulato del progetto	Importo finanziato
Intercent-ER	Creazione di un sistema d'intermediazione digitale a supporto del territorio della regione Emilia-Romagna	Regione Emilia Romagna	51		1.020.000
AGRISERVIZI	Agriservizi	Regione Emilia Romagna	25		1.180.000
I.A.E.W.	Informazione, Assistenza ed Educazione Sanitaria via Web: progetto nelle province di Parma, Varese, Pavia e Cremona	Provincia di Parma	14		830.000
eVai!	Soluzioni per il cittadino che si muove	Comune di Bologna	6	619.000	210.000
RILFEDEUR	Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano	Regione Emilia Romagna	10	1.897.500	640.000

INTERCENT - ER

Nome progetto: Creazione di un sistema d'intermediazione digitale a supporto del territorio della regione Emilia-Romagna

Coordinatore del progetto: Regione Emilia Romagna

Il progetto

Intercent-ER è il progetto di *e-government* che la Regione Emilia-Romagna intende promuovere per realizzare **un sistema d'intermediazione digitale a livello regionale** (nel testo chiamato anche "*marketplace* della Regione Emilia-Romagna" o, più semplicemente, "*marketplace*"), **quale struttura di supporto alle attività di compravendita di beni e servizi tra imprese e organizzazioni operanti sul suo territorio.**

Intercent-ER sarà utilizzato sia "a supporto" dei processi di razionalizzazione della spesa "interni" alla Pubblica Amministrazione (Regione, Province, Comuni, Comunità Montane, Aziende Sanitarie e Ospedaliere) sia come *layer* infrastrutturale esterno "a servizio" della collettività e delle organizzazioni esterne alla PA, capace di favorire la vendita e l'acquisto di beni e servizi tra aziende e organizzazioni e, più in generale, l'innescare di "processi virtuosi" di relazione e creazione di valore tra i diversi soggetti del territorio.

I partners o l'aggregazione

- Provincia di Piacenza, Provincia di Parma, Provincia di Reggio Emilia, Provincia di Modena, Provincia di Bologna, Provincia di Ferrara, Provincia di Ravenna, Provincia di Rimini, Provincia di Forlì-Cesena
- Comune di Ferrara, Comune di Reggio Emilia, Comune di Forlì, Comune di Bologna, Comune di Cesena, Comune di Piacenza, Comune di Borgonovo, Comune di Casalecchio di Reno, Comune di Caorso, Comune di Cerignale, Comune di Castel d'Arquato, Comune di Fiorenzuola d'Arda, Comune di Lugagnano, Comune di Ottone, Comune di Vernasca, Comune di Sarmato, Comune di Fidenza, Comune di Nibbiano
- Comunità Montana Valle del Tidone, Comunità Montana Valle del Taro e del Ceno
- Unione dei Comuni del Sorbara, Unione Terre dei Castelli
- Azienda USL di Piacenza, Azienda USL di Parma, Azienda USL di Reggio Emilia, Azienda USL di Modena, Azienda USL di Bologna Sud, Azienda USL di Imola, Azienda USL di Bologna Nord, Azienda USL della Città di Bologna, Azienda USL di Ferrara, Azienda USL di Ravenna, Azienda USL di Forlì, Azienda USL di Cesena, Azienda USL di Rimini, Azienda Ospedaliera di Parma, Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia, Azienda Ospedaliera di Modena, Azienda Ospedaliera di Bologna, Azienda Ospedaliera di Ferrara, Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna

Gli obiettivi

Il Sistema proposto ha le potenzialità per diventare un fondamentale elemento infrastrutturale del Sistema Regione perché può contribuire a:

- Migliorare i processi di comunicazione e condivisione delle informazioni tra i diversi soggetti del territorio (amministrazioni, imprese, utenti), aumentando, quindi, la qualità dei processi e il livello d'integrazione tra gli attori
- Migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi d'acquisto di organizzazioni e amministrazioni e, quindi, indirettamente, il valore che esse possono produrre per i cittadini e le imprese

- Favorire la crescita del livello competitivo delle imprese e delle organizzazioni operanti sul territorio
- Elevare l'efficienza complessiva del Sistema Regione Emilia-Romagna, il che potenzialmente potrebbe favorire nuovi insediamenti produttivi e rafforzare quelli esistenti, migliorando, in definitiva, l'attrattività economica della Regione

L'utilizzo del **Sistema** favorirà, inoltre, la **standardizzazione degli acquisti** presso le amministrazioni interessate stimolando, nello stesso tempo, l'avvio di quel processo di razionalizzazione della spesa nella Pubblica Amministrazione i cui presupposti normativi sono stati definiti nell'ambito della Legge Finanziaria 2000, e successivamente ampliati con la Legge Finanziaria 2001: il Sistema agirà quindi da **“attivatore locale” del processo di razionalizzazione della spesa**, qualificandosi come catalizzatore di efficienza e produttività per i soggetti del territorio.

I servizi

Servizi per le imprese

	PA locale	Mondo “Aziende”	Area Sanità
Livello individuale (Servizi a livello di singola organizzazione)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi di comunità (gestione portale – generale e di settore) ▪ Servizi di gestione/amministrazione utenze ▪ Servizio di accreditamento fornitori ▪ Servizi di gestione/amministrazione cataloghi ▪ Servizio di conservazione documenti a norma ▪ Servizi di consulenza all'utilizzo di strumenti di intermediazione digitale ▪ Servizi di gestione/amministrazione aste/gare telematiche ▪ Servizi di gestione/amministrazione richieste di quotazione ▪ Servizio di data base dei documenti relativi alle procedure di gara ▪ Servizi di <i>workflow</i> ▪ Servizi di sicurezza/firma digitale ▪ Servizi di monitoraggio e <i>reporting</i> ▪ Servizi di <i>value analysis</i> ▪ <i>Help desk</i> ▪ Formazione 		
Livello regionale (servizi a livello territoriale)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi di comunità (gestione portale – generale e di settore) ▪ Servizi per l'aggregazione dei bisogni ▪ Servizi di pre-qualifica fornitori ▪ Osservatorio prezzi ▪ Servizio di data base dei documenti relativi alle procedure di gara ▪ Albo fornitori regionale ▪ Servizi di monitoraggio e reporting 		
Livello nazionale (servizi finalizzati alla integrazione tra livello regionale e livello nazionale)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi di marketplace-to-marketplace integration ▪ Servizi di monitoring integrato 		

I canali di erogazione

Portale e Call Center

AGRISERVIZI

Nome del Progetto : Agriservizi

Coordinatore del progetto: Regione Emilia-Romagna

Il progetto

I settori di intervento regionale in agricoltura sono numerosi, alcuni consolidati da anni di attività e altri recentemente valorizzati ed incentivati . A tutt'oggi, molti dei procedimenti amministrativi stabilizzati negli anni sono già informatizzati con procedure e tecnologie diverse (client-server o mainframe). Per alcuni settori vengono utilizzati specifici “pacchetti” software gestionali predisposti da AGEA.

Alcuni sottosistemi specifici hanno inoltre realizzato componenti software di tipo geografico, considerando essenziali per le proprie attività di settore alcune funzioni di georeferenziazione delle aziende nonché degli interventi connessi.

Pur essendo già garantita l'operatività e l'efficacia dei diversi comparti, non è ancora stata realizzata una unicità nella gestione dei rapporti tra aziende agro-forestali e pubblica amministrazione locale e ciascun modulo software ha previsto al proprio interno un archivio anagrafico specifico di settore.

I partners o l'aggregazione

- Regione Emilia Romagna, Regione Lazio
- Provincia di Piacenza, Provincia di Parma, Provincia di Reggio Emilia, Provincia di Modena, Provincia di Bologna, Provincia di Ferrara, Provincia di Ravenna, Provincia di Forlì-Cesena, Provincia di Rimini
- Comunità Montana Valle del Tidone, Comunità Montana dell'Appennino Piacentino, Comunità Montana Valli Nure ed Arda, Comunità Montana Appennino Parma Est, Comunità Montana Appennino Modena Ovest, Comunità Montana del Frignano, Comunità Montana dell'Appennino Modena Est, Comunità Montana Alta e Media Valle del Reno, Comunità Montana dell'Appennino Faentino, Comunità Montana delle Valli del Taro e del Cento, Comunità Montana Valle del Marecchia, Comunità Montana dell'Appennino Forlivese, Comunità Montana dell'Appennino Cesenate, Comunità Montana Acquacheta Romagna-Toscana (Valli del Montone e del Tramazzo)

Gli obiettivi

Obiettivi primari del progetto sono l'omogeneizzazione dei prodotti software esistenti e la realizzazione dei necessari nuovi moduli informatici in una logica comune di condivisione delle informazioni di base delle aziende agro-forestali dell'Emilia-Romagna, grazie alla costituzione di un'anagrafe unica delle aziende e dei relativi fascicoli aziendali.

Nel breve periodo, molti moduli informatici verranno realizzati ex-novo o re-ingegnerizzati secondo logiche e tecnologie web-based, così da consentire alle aziende agro-forestali o loro strutture delegate l'accesso on-line ad alcuni servizi del sistema informativo (in particolare l'inserimento della domanda di sostegno o della richiesta di autorizzazione, per alcuni casi anche la verifica dello stato di avanzamento della pratica amministrativa).

L'obiettivo di medio periodo è quello di erogare alcuni servizi alle imprese in forma interamente digitale, eseguendo on-line tutto l'iter procedurale necessario. Ciò comporterà l'abolizione di gran parte della documentazione cartacea (ad eccezione di quanto prescritto dal fascicolo aziendale) e l'utilizzo di sistemi di riconoscimento digitale da parte delle imprese e della pubblica amministrazione per la certificazione della domanda di accesso al servizio e per la notifica dell'avvenuta erogazione

I servizi

Servizi per le imprese

Evento	Tipo	Descrizione
Possedere un'azienda agricola	richiedere un'autorizzazione o un finanziamento	Il progetto intende realizzare i necessari moduli informatici con la condivisione delle informazioni di base delle aziende agro-forestali regionali, grazie alla costituzione di un'anagrafe unica delle aziende. All'anagrafe dovranno fare riferimento tutti i procedimenti amministrativi in materia agricola. Il sistema, utilizzando logiche e tecnologie di rete, dovrà consentire interattività tra pubblica amministrazione e soggetti esterni. In particolare, potranno accedere tramite Internet ad alcuni servizi del sistema informativo le associazioni di categoria che rappresentano le aziende nonché utenti esterni al sistema ma attori di altre fasi operative in materia agricola (Camere di Commercio, Motorizzazione Civile, ecc.). La pubblica amministrazione locale (Regione, Province e Comunità montane), già interconnesse da una unica rete telematica, accederà al sistema in modalità intranet con funzioni e ruoli differenziati.

I canali di erogazione

Portale

I.A.E.W

Nome del progetto: Informazione, Assistenza ed Educazione sanitaria via Web:

progetto delle province di Parma, Varese, Pavia e Cremona

Coordinatore del progetto: Provincia di Parma

Il progetto

Il progetto si prefigge di realizzare un Portale Informativo a più livelli che abbia il compito di aiutare la cooperazione e l'integrazione delle strutture sanitarie coinvolte al fine di costituire un unico punto di accesso informativo per il cittadino.

Il cittadino, utilizzando il canale di comunicazione più familiare (sportello presidiato, sportello automatico, call center, portale, servizi WAP, ecc.), con un'unica interrogazione avrà la possibilità di conoscere l'offerta delle prestazioni sanitarie erogate dalle strutture partecipanti al progetto.

I partners o l'aggregazione

- Provincia di Parma, Provincia di Varese
- Comune di Pavia
- ASL Parma, ASL Varese
- Azienda Ospedaliera di Parma, Azienda Ospedaliera di Cremona, Azienda Ospedaliera di Varese, Azienda Ospedaliera di Busto Arsizio, Azienda Ospedaliera di Pavia
- IRCCS San Matteo, IRCCS Fond. S. Maugeri, IRCCS Fond. C. Mondino, CBIM

Gli obiettivi

- Disseminazione di informazioni relative alla Prima Disponibilità ed all'Accesso a prestazioni sanitarie specialistiche (prime visite, radiodiagnostica,) erogate dalle Aziende Ospedaliere

partecipanti, con particolare riguardo alla completezza di tali informazioni nel caso di offerta “concorrenziale” di più Presidi Ospedalieri nel medesimo ambito geografico.

- Ai fini del contenimento delle liste di attesa per l’ottenimento di prestazioni particolarmente critiche (imaging ad alta tecnologia, ...), presso gli Enti partecipanti verrà sviluppato un sistema di monitoraggio via Web dei tempi di attesa solari desunti, previa armonizzazione, dai Sistemi Informativi di prenotazione aziendale.
- Accanto ad una informativa di carattere generale, che riguarderà anche aspetti logistici (es. modalità per raggiungere le strutture sanitarie), il servizio si propone di valorizzare il patrimonio informativo costituito dai sistemi informatici presenti in gran parte delle realtà sanitarie, patrimonio spesso difficilmente accessibile da parte del cittadino.
- In particolare il servizio di prima disponibilità e il servizio di appuntamento delle prestazioni ambulatoriali si basano su un interfacciamento con i sistemi di prenotazione (CUP) esistenti presso le singole strutture sanitarie.
- I nuovi canali di comunicazione previsti consentiranno, inoltre, di offrire informazioni e servizi continuamente (24 ore e 7 giorni) incontrando una delle maggiori attese da parte dei cittadini relativamente all’e-government.
- Il portale verrà integrato, nelle funzionalità fruibili dal cittadino, con l’accesso ai servizi di second opinion, inerentemente alla patologia cefalalgica⁵.
- Verranno sperimentate nel Portale servizi di Home care, nonché programmi di educazione sanitaria e promozione della salute garantendo in tale ottica integrazione con il progetto centro di documentazione sanitaria recentemente avviato dalla regione Lombardia⁶.

I servizi

Servizi per i cittadini

Servizi che consentono di creare una via di comunicazione bidirezionale e multicanale tra cittadini e pubblica amministrazione al fine aumentare la conoscenza dei servizi offerti e di migliorare l’accesso alle strutture

Evento	Tipo	Descrizione
Essere cittadino	Carta dei Servizi	Il concetto di Carta dei Servizi ha origine dal Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 che ne prevedeva l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici. La Carta dei servizi secondo le indicazioni normative fornirà: - informazione sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi; - indicazione degli standard e degli impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa; - comunicazione dell'organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini; - modalità di ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano. In tale ottica l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) diventa la parte interattiva della Carta dei Servizi, mediante il quale il cittadino ha la possibilità di chiedere informazioni specifiche e puntuali. Tale servizio si prefigge di: - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso

⁵ Ricerca corrente affidata dal Ministero della Salute all'IRCCS C. Mondino ed attualmente in via di attivazione, in collaborazione con CBIM, presso alcuni Centri Cefalee della regione Lombardia.

⁶ Convenzione fra la Regione Lombardia - Direzione Generale Sanità e l'Università degli Studi di Pavia - Dipartimento di Medicina Preventiva Occupazionale e di Comunità, Sezione di Igiene, per la realizzazione, in collaborazione con CBIM, di un percorso formativo globale rivolto ai responsabili dei gruppi operativi di educazione sanitaria attivati dalle Aziende Sanitarie, di una rete informativa di documentazione per lo sviluppo dei programmi di educazione sanitaria e promozione della salute e di un sistema di valutazione delle attività stesse.

		<p>l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni; - attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti; - garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.</p>
Vivere in salute	Prima disponibilità e Appuntamento visite mediche ambulatoriali	<p>Servizio che permette al cittadino di conoscere, in tempo reale, la data di prima disponibilità per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali fornite dalle aziende sanitarie partecipanti al progetto eventualmente raggruppate per bacini di utenza limitrofi. Utilizzando questo strumento, l'utente può selezionare una prestazione, conoscere quali aziende la erogano, dove sono geograficamente collocati i punti di erogazione e quali sono le prime date disponibili in agenda. Come già sottolineato la prima disponibilità è fornita attingendo direttamente ai singoli sistemi informativi di prenotazione disponibili presso le aziende. Aggiuntivamente vengono fornite informazioni logistiche ed indicazioni utili (es. modalità di preparazione all'esame) all'effettuazione della prestazione richiesta. Appuntamento Il servizio consente di richiedere on-line mediante un messaggio inviato ad un indirizzo "presidiato" (sportelli della ASL o delle aziende ospedaliere), un appuntamento indicando, oltre ai propri dati anagrafici e le informazioni relative alla prestazione, una indicazione di dove e quando si preferirebbe usufruire delle servizio. Tale servizio è strettamente legato al servizio di prima disponibilità in quanto il cittadino è in grado di richiedere un appuntamento essendo consapevole di quali strutture erogano la prestazione e quali sono i diversi tempi di attesa. La disponibilità della prestazione pubblicata è garantita da un algoritmo che monitorizza un numero consecutivo di slot disponibili differente ed adeguato per ciascuna prestazione. La conferma dell'appuntamento viene volutamente gestita mediante un'attività di recall da parte degli operatori del CUP utilizzando il numero di telefono o l'indirizzo e-mail inviato al momento della richiesta. Quanto sopra allo scopo di evitare la saturazione di agende a causa di un errato impiego degli strumenti da parte di utenti non precedentemente formati.</p>
Vivere in salute	Prenotazione visite mediche ambulatoriali	<p>Permette di usufruire di una serie di servizi limitativamente ad alcune prestazioni sanitarie di eccellenza che, in quanto tali, sono di interesse di un bacino di utenza ampio. Dotato di un Contact Center, fornirà, oltre ai servizi sopra descritti (Prima Disponibilità, Appuntamento,...), la possibilità di prenotare le prestazioni sanitarie prescelte. Sarà realizzato creando un'agenda comune delle prestazioni di eccellenza, gestita in modo distribuito, e limitata a precisi momenti della settimana. Il personale del Contact Center attiverà inoltre un sistema di notifica della prenotazione basato sulla multicanalità (es.: e-mail, sms, chiamata telefonica)</p>
Vivere in salute	Prevenzione e Educazione	<p>Il servizio presenta linee guida, percorsi educativi e iter preventivi rivolti al cittadino finalizzati alla promozione della salute ed all'educazione sanitaria. Tale servizio può avere diverse modalità di comunicazione: -Informativa finalizzata all'educazione del cittadino riguardo a comportamenti e stili di vita corretti (alimentazione, igiene,...). Si possono utilizzare tipologie di comunicazione differenti che vanno dalla informativa statica agli strumenti di e-learning. - Percorsi preventivi personalizzati legati a parametri personali che si possono rivelare come fattori di rischio (età, luogo di residenza, ...). - Consulto e richiesta di consigli mediante operatori opportunamente formati. Fondamentale è la mediazione dei Medici di Medicina Generale che consentirà di supportare e completare l'informativa con un contatto diretto paziente-medico che non deve, comunque, mai mancare.</p>
Vivere in salute	Monitoraggio dei tempi di attesa	<p>Monitoraggio dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie mediante l'impiego di indicatori opportunamente definiti. Quanto sopra allo scopo di fornire alle Direzioni aziendali strumenti di governo per la messa in opera di azioni correttive atte a contenere i tempi medesimi entro i parametri stabiliti nelle singole Regioni. Tale servizio ha il duplice obiettivo di migliorare l'efficacia dei servizi, con benefici per i cittadini, e l'efficienza degli stessi, con benefici sulla spesa sanitaria.</p>
Vivere in salute	Second Opinion	<p>Il servizio consente di creare un canale di comunicazione tra le strutture sanitarie territoriali ed i centri di eccellenza (es.: IRCCS Policlinico San Matteo, IRCCS Fondazione Maugeri, IRCCS Fondazione Mondino) di particolari patologie. Ambulatori di medicina generale, strutture di Pronto Soccorso, ecc. potranno presentare casi clinici e ricevere consulenza per via telematica da parte di esperti. Il</p>

coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale costituisce l'elemento fondamentale per la diffusione del servizio ad un numero elevato di cittadini. Il modello di riferimento riguarda la patologia cefalalgica, per la quale è in via di attivazione un progetto di ricerca corrente affidata dal Ministero della Salute all'IRCCS C. Mondino e che coinvolge alcuni Centri Cefalee della regione Lombardia. Il cittadino avrà benefici da tale servizio, in quanto avrà a disposizione il consulto di esperti, pur essendo seguito dalla struttura sanitaria del proprio territorio.

Altri servizi

Servizi diretti alle Amministrazioni

Servizi a disposizione degli operatori della pubblica amministrazione finalizzati ad una migliore conoscenza dei fenomeni e quindi, in maniera indiretta, al miglioramento della qualità del servizio offerto al cittadino.

Monitoraggio dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie mediante l'impiego di indicatori opportunamente definiti. Quanto sopra allo scopo di fornire alle Direzioni aziendali strumenti di governo per la messa in opera di azioni correttive atte a contenere i tempi medesimi entro i parametri stabiliti nelle singole Regioni. Tale servizio ha il duplice obiettivo di migliorare l'efficacia dei servizi, con benefici per i cittadini, e l'efficienza degli stessi, con benefici sulla spesa sanitaria.

Second Opinion: il servizio consente di creare un canale di comunicazione tra le strutture sanitarie territoriali ed i centri di eccellenza (es.: IRCCS Policlinico San Matteo, IRCCS Fondazione Maugeri, IRCCS Fondazione Mondino) di particolari patologie. Ambulatori di medicina generale, strutture di Pronto Soccorso, ecc. potranno presentare casi clinici e ricevere consulenza per via telematica da parte di esperti.

Il coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale costituisce l'elemento fondamentale per la diffusione del servizio ad un numero elevato di cittadini.

Il modello di riferimento riguarda la patologia cefalalgica, per la quale è in via di attivazione un progetto di ricerca corrente affidata dal Ministero della Salute all'IRCCS C. Mondino e che coinvolge alcuni Centri Cefalee della regione Lombardia.

Il cittadino avrà benefici da tale servizio, in quanto avrà a disposizione il consulto di esperti, pur essendo seguito dalla struttura sanitaria del proprio territorio.

I canali di erogazione

I servizi sopra descritti saranno ospitati in un **portale** di riferimento su cui saranno convogliati ed uniformati, mediante opportuni adattatori locali, i dati provenienti dai sistemi informatici (CUP, siti Web, ...) delle singole strutture partecipanti al progetto.

L'accessibilità alle informazioni sarà multicanale (**web, telefono fisso e mobile, sportello...**).

EVAI!

Nome progetto: Soluzioni per il cittadino che si muove

Coordinatore del Progetto: Comune di Bologna - Settore Mobilità Urbana

Il progetto

Il progetto eVai è concepito come la prima tappa di integrazione tra i servizi per la mobilità del cittadino. Il cittadino potrà progressivamente richiedere, pagare ed ottenere per via telematica (Internet e mobile) tutti i titoli di servizio che riguardano l'uso di un mezzo di trasporto.



I partners o l'aggregazione

- Comune di Bologna, Comune di Firenze
- ATC Spa – Trasporti Pubblici Bologna, Brescia Trasporti, Agenzia TRAM, ATAF Firenze

Gli obiettivi

Il progetto eVai facilita i cittadini e le imprese nel:

1. conoscere lo stato del traffico di un percorso e le alternative (servizio STRADE-eVai);
2. far entrare in centro (ZTL) i clienti degli esercizi che ne hanno diritto (servizio C'ENTRO-eVai);
3. richiedere agevolmente i permessi che influenzano la mobilità (servizio FORM-eVai);
4. informarsi e rinnovare abbonamenti per il trasporto urbano (servizio BUS-eVai);
5. abbonarsi e pagare i parcheggi (servizio SOSTA-eVai);
6. ottenere la restituzione dei mezzi sottoposti a fermo amministrativo (servizio DAI-eVai).

Il progetto eVai per le Amministrazioni coinvolte intende:

- contribuire a risolvere il problema dell'interoperabilità delle strutture informative eterogenee esistenti presso i diversi soggetti coinvolti nei servizi alla mobilità attraverso un metaschema per la mappatura e l'integrazione (via XML) delle basi dati distribuite; ciò costituirà un importante fondamento di riusabilità dell'intero progetto eVai o di parti di esso in contesti diversi;
- contribuire alla definizione di un'architettura generale di interazione per il pagamento e l'acquisizione di titoli di servizio che utilizzi servizi terzi rispettando sicurezza e privacy;
- contribuire ad innalzare livelli di efficienza interna attraverso la riduzione di passaggi umani nell'inserimento e trattamento dei dati o nella fornitura di documenti e informazioni al cittadino;
- estendere l'orario di fruizione dei servizi e introdurre elementi di flessibilità organizzativa anche abilitando al telelavoro per la gestione di alcuni servizi;

- avviare la normalizzazione dei documenti in XML associandovi alcuni primi elementi semantici che possano far da battistrada per l'integrazione dell'automazione procedurale con altri soggetti;
- avviare servizi multicanale di largo utilizzo con interfacce comuni per i diversi servizi;
- gettare le basi per lo sfruttamento commerciale del progetto eVai e delle sue ricadute in vista della sua miglior sostenibilità e riusabilità.

I servizi

Servizi per i cittadini

Evento	Tipo	Descrizione
Muoversi con un mezzo di trasporto	Mini portale locale delle informazioni sul traffico privato e pubblico	STRADE-eVai Il Comune di Bologna già raccoglie e processa una grande quantità di informazioni sui flussi del traffico, così come ATC gestisce e consegna informazioni sul passaggio dei bus via SMS. Facendo convergere queste informazioni in un sito web, sarà offerta la possibilità ai cittadini di accedervi, previa registrazione, per richiedere informazioni sul supporto (pc, tel mobile, ecc) che preferiscono e ottenerle in tempo reale su situazioni del traffico e congestioni sul percorso previsto.
Muoversi con un mezzo di trasporto	rilascio permesso di transito in zone traffico limitato (ZTL)	C'ENTRO-eVai La realizzazione di questo servizio consentirà ai gestori di esercizi nella ZTL di richiedere i permessi di accesso al centro per i propri clienti. Il collegamento sarà attuato attraverso una connessione web sicura e solo dopo che i gestori avranno ottenuto una specifica certificazione dal Comune di Bologna.
Muoversi con un mezzo di trasporto	Richiesta moduli per autorizzazioni, permessi, concessioni, certificazioni relativi alla mobilità	FORM-eVai seppur non elencato in "Muoversi con un mezzo di trasporto" è un servizio per agevolare i rapporti tra cittadini e autorità della mobilità urbana finalizzato all'uso dei mezzi di trasporto. L'aggiornamento del sito web del Settore Traffico avverrà introducendo una interfaccia web che renda possibili le interazioni e permetta così ai cittadini di scaricare i moduli per tutte le richieste inerenti la mobilità (in una prima fase) e la compilazione in linea (in una seconda fase, non compresa nel progetto).
Muoversi con un mezzo di trasporto	abbonamenti trasporto urbano	BUS-eVai Con l'attivazione di questo servizio sarà possibile per gli abbonati ATC acquistare l'abbonamento annuale o mensile via Internet pagando a scelta con carta di credito o in contrassegno e ricevere a casa l'abbonamento, evitando così di recarsi presso gli uffici ATC, dove, in occasione dei rinnovi annuali, spesso si creano code e situazioni di lunghe attese.
Muoversi con un mezzo di trasporto	abbonamenti per pagamento parcheggi	SOSTA-eVai Le stesse modalità previste per BUS-eVai potranno essere replicate e riutilizzate per l'acquisto ed il pagamento degli abbonamenti annuali e mensili della sosta via Internet, richiedendone la consegna a domicilio. Potrebbe inoltre in futuro essere la via di accesso per effettuare prenotazioni e piccoli pagamenti correlati alla sosta, anche via telefono mobile.
Muoversi con un mezzo di trasporto	restituzione mezzi sottoposti a fermo e sequestro amministrativo	DAI-eVai Il servizio di "depositeria" (custodia delle auto rimosse) è già attivo ma si ipotizza una integrazione della attuale postazione per giungere ad una elevata automazione che aumenterà l'efficienza e snellerà le procedure garantendo ai cittadini un servizio veloce e preciso.
Muoversi con un mezzo di trasporto	studio di fattibilità per bigliettazione via SMS	BUS-eVai Oltre ai servizi già previsti verranno inoltre studiate le possibilità di implementazione di un servizio di bigliettazione via SMS, in modo da uniformare le attività rilasciate e sfruttare l'economia di scala legata all'utilizzo della tecnologia SMS.
Muoversi con un mezzo di trasporto	servizio informativo on demand	DAI-eVai Oltre alla realizzazione dell'automazione della depositeria si intende attivare un servizio informativo a richiesta via SMS sulla eventuale giacenza della propria auto al deposito, sempre per sfruttare l'economia di scala

	derivante dal comune impiego della tecnologia SMS per le altre attività e migliorare il rapporto tra cittadino ed ente incaricato della gestione del servizio.
Muoversi con un mezzo di trasporto	portale della mobilità con mappe tematiche sullo stato della viabilità
	FORM-eVai E' prevista l'ulteriore realizzazione di una struttura informativa via web sullo stato della viabilità urbana, comprendente mappe tematiche sullo stato delle occupazioni di suolo pubblico.

I canali di erogazione

Portali terzi e portale e-vai

RILFEDEUR

Nome Progetto: Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano

Coordinatore del Progetto: Regione Emilia-Romagna

Il progetto

Il progetto mira alla realizzazione di un servizio che prevede il miglioramento delle attività delle Polizie Municipali nella rilevazione dei fenomeni di inciviltà e degrado urbano, ma soprattutto il coinvolgimento dei cittadini nella rilevazione al fine di:

- migliorare il dialogo e l'interazione tra il cittadino e la polizia locale;
- migliorare la sicurezza dei cittadini attraverso la loro partecipazione alla rilevazione dei fenomeni che suscitano sentimento di insicurezza;
- migliorare la gestione delle risposte e le azioni da parte delle autorità locali a tali fenomeni.
- fornire alle autorità locali elementi di supporto alla decisione;
- alimentare il laboratorio informatico previsto nell'Accordo con il Ministero dell'Interno di informazioni sintetiche e analitiche, rese anonime, sugli episodi di "inciviltà e degrado urbano" nella Regione.

Con il progetto si intende realizzare presso le Polizie Municipali un servizio di rilevazione del degrado urbano secondo procedure unificate a livello locale e supportato a livello centrale dalla Regione Emilia Romagna.

Alla base di tale servizio, che dovrà dunque gestire o coordinare le risposte a tale fenomeno, sta un Sistema Informativo alimentato da diversi soggetti e predisposto a ricevere informazioni da canali diversi.

I partners o l'aggregazione

- Regione Emilia Romagna
- Provincia di Bologna
- Comune di Sassuolo, Comune di Bologna, Comune di Forlì, Comune di Fidenza, Comune di Modena, Comune di Reggio Emilia, Amministrazione Comunale di Argenta, Comune di Rimini

Gli obiettivi

Obiettivo di questo progetto è quello di ampliare e migliorare le attività delle Polizie Municipali nella rilevazione dei fenomeni di “*inciviltà e degrado urbano*” nonché di consentire alle stesse un miglior dialogo, su tali aspetti, con i cittadini..

Obiettivo prioritario del progetto vuol dunque essere quello di costruire un Sistema Informativo che partendo dalla necessità di non occuparsi di questi fenomeni solo in funzione delle “urgenze” dia la possibilità di gestire, da parte della Polizia Municipale, flussi informativi provenienti da tre diverse fonti:

1. rilevazione dei “vigili di quartiere” con PC palmare;
2. telefonate dei cittadini;
3. segnalazioni dei cittadini via e-mail o tramite Web.

Il progetto si propone anche come strumento per migliorare la comunicazione sia tra i cittadini e la P.M. sia tra quest’ultima e le Polizie nazionali, delineando meglio, in sede locale, la dimensione e la localizzazione dei fenomeni “di inciviltà e degrado urbano”.

I servizi

Servizi per i cittadini

Evento	Tipo	Descrizione
Vivere la città in sicurezza	Gestione dei fenomeni di inciviltà e degrado urbano	Migliorare la sicurezza dei cittadini attraverso l'integrazione delle loro segnalazioni dei fenomeni di inciviltà e degrado urbano nei sistemi informativi della Polizia Municipale. Le segnalazioni dei cittadini andranno ad integrare il lavoro di rilevazione degli stessi fenomeni da parte dei "vigili di quartiere" dotati di PC palmare consentendo di fatto un miglior dialogo tra i cittadini e istituzioni sul delicato tema della sicurezza urbana.

I canali di erogazione

Call Center, Mobile e Portale

4.4 Un approfondimento: i servizi per il lavoro

In regione Emilia-Romagna sono attualmente presenti 66 sedi operative provinciali che a vario titolo e a vario livello erogano servizi agli utenti del sistema dei servizi per l’impiego.

Come supporto alle attività amministrative del collocamento viene utilizzato l’applicativo Netlabor1, (applicativo realizzato dal Ministero del Lavoro ed in uso presso la quasi totalità dei Centri per l’impiego d’Italia), mentre come supporto alla gestione ed erogazione di servizi vengono utilizzati strumenti realizzati prevalentemente da personale interno al servizio provinciale e dalla Regione.

Le analisi condotte dai tecnici della Regione e delle Province hanno evidenziato che gli strumenti informativi e informatici di provenienza ministeriale in uso presso i Centri per l’Impiego risultano inadeguati rispetto alle esigenze del sistema.

I maggiori punti di debolezza emersi sono legati:

- alla mancanza di applicativi di supporto ai diversi servizi forniti dalle Province in materia servizi per l’impiego che siano completamente integrati.
- ai ritardi di recepimento delle modifiche normative (gestione legge 68, decreto legislativo 181, scheda anagrafica e professionale ,ecc.)

- all'assenza di una base dati condivisa a livello Provinciale/Regionale tra i soggetti della rete dei servizi per l'impiego
- all'impossibilità per le Province di poter utilizzare l'applicativo Netlabor1 come strumento di verifica del livello dei servizi erogato rispetto agli standard dei servizi per l'impiego. (indicatori in fase di definizione con le Province delle regione)

Al fine di risolvere queste criticità l'Agenzia Emilia Romagna Lavoro ha intrapreso diverse attività volte ad individuare risposte operative adeguate alle esigenze comuni espresse dalle Province della Regione Emilia Romagna.

L'approccio è stato quello di garantire l'omogeneità degli standard informatici e il collegamento con il sistema informativo nazionale, nonché, anche mediante convenzione, con altri sistemi informativi.

Le azioni intraprese dalla Regione sono volte ad individuare modalità di semplificazione dell'accesso ai servizi per l'impiego da parte dei cittadini e delle imprese mediante la realizzazione di strumenti accessibili dall'utenza mediante il canale internet.

In questa ottica sono stati predisposti alcuni strumenti informatici realizzati secondo una logica di tipo **bottom-up** al fine di permettere una graduale omogeneizzazione degli strumenti a partire dalle specifiche esigenze degli operatori dei servizi per l'impiego di ogni singola Provincia.

L'attivo coinvolgimento, oltre che delle amministrazioni provinciali, degli attori che operano in materia lavoro ha permesso la predisposizione di strumenti partendo proprio dalle esigenze degli utilizzatori dei servizi erogati dalle amministrazioni provinciali.

Un primo supporto alla semplificazione amministrativa è stato ottenuto con il progetto "SARE" (Semplificazione Amministrativa in REte), strumento a disposizione di imprese e Servizi per l'impiego, di supporto alla gestione delle comunicazioni verso la pubblica amministrazione da parte dei datori di lavoro, al fine di ridurre i tempi di accesso alle informazioni ed i costi di gestione per l'impresa e per la pubblica amministrazione stessa.

Questo strumento consente una notevole risparmio di risorse umane e di costi vivi (postali, di trasporto ecc.) che le imprese possono realizzare evitando di recarsi direttamente agli sportelli dei Centri per l'impiego o della Posta per consegnare o spedire moduli copiati a mano o riprodotti dai propri sistemi interni di amministrazione o contabilità paghe e stipendi.

L'uso dello strumento consente anche una maggiore certezza, trasparenza e rapidità del servizio che la gestione telematica può garantire, consentendo di accedere al sistema anche oltre l'orario di apertura degli sportelli, e dando la possibilità all'impresa di verificare direttamente le proprie pratiche ed il loro stato.

Di conseguenza si riesce anche ad ottenere una riduzione delle risorse umane e di tempo dedicate dai Centri per l'Impiego all'espletamento delle pratiche amministrative del collocamento, facilitando il raggiungimento degli obiettivi del Masterplan 2000/2006 per i Servizi per l'Impiego definito, dal Ministero del Lavoro in accordo con le Regioni, e liberando risorse umane qualificate o da qualificare per servizi innovativi e di pregio piuttosto che per eseguire mere registrazioni e data entry.

Lo stato attuale del progetto vede importanti aziende, numerosi consulenti del lavoro ed associazioni di categoria che utilizzano lo strumento telematico come unica modalità per l'invio delle pratiche amministrative ai Centri per l'Impiego.

La stretta collaborazione tra le amministrazioni provinciali e i soggetti partner nella sperimentazione consente di perfezionare lo strumento e giungere alla fase di diffusione dell'iniziativa su tutto il territorio regionale.

Numerose *software house* di applicativi di supporto alla gestione del personale hanno aderito all'iniziativa, rendendo compatibili i propri software al tracciato SARE.

Il sistema prevede l'utilizzo delle più moderne tecnologie internet (Web Services) che consentono la piena cooperazione applicativa tra le diverse amministrazioni provinciali.

Questo al fine di consentire ai centri servizi e consulenti che hanno la propria clientela distribuita in ambito sovraprovinciale di effettuare un'unica comunicazione al server della Provincia con cui si è convenzionato relativa ai movimenti amministrativi di pertinenza anche di diverse Province.

Sarà il sistema stesso ad inoltrare con un sistema basato su messaggi ad ogni Provincia le pratiche di propria competenza.

Tabella 20 - I progetti di servizi per il lavoro in Emilia-Romagna

Acronimo	Nome esteso progetto	Coordinatore del progetto		N° partecipanti		Finanziamento
				reg.li	totali	
SIL	SIL - realizzazione del sistema informativo lavoro regionale	Regione Romagna	Emilia-	9		MIT - € 910.000 RER-€ 3.206.000

PROGETTO SIL

Il programma per lo sviluppo del Sistema Informativo Lavoro si pone la seguente mission:

“Garantire a tutti i cittadini ed alle imprese l'accesso efficace al più completo ventaglio di informazioni e servizi per il lavoro disponibili, attraverso la realizzazione di un sistema informativo distribuito sul territorio, condiviso e cooperativo, governato da Province e Regione ed aperto a tutti i soggetti pubblici e privati attraverso convenzioni che le singole Province potranno stabilire”.

Il focus è quello di intervenire sugli *eventi della vita* del cittadino – *Lavorare* - e delle imprese - *Gestire il personale* - al fine di:

1. favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro: più opportunità attraverso servizi migliori;
2. semplificare la vita al cittadino: accesso rapido e personalizzato ai servizi da molteplici punti del sistema, con un ampio ventaglio di tecnologie;
3. eliminare pratiche burocratiche per le aziende

Tali benefici saranno raggiungibili anche attraverso miglioramenti nell'efficienza dei processi organizzativi interni delle pubbliche amministrazioni coinvolte e la realizzazione di una effettiva cooperazione applicativa tra i diversi sistemi interni ed esterni agli enti pubblici del sistema lavoro.

In tal senso, il progetto SIL della Regione Emilia Romagna è volto a rispondere alle esigenze specifiche emerse sul territorio e a garantire la coerenza con gli standard e l'interoperabilità bidirezionale con i sistemi SIL delle altre Regioni.

Il presente progetto si pone l'obiettivo di realizzare nel giro di 2 anni il cuore informatico più strettamente connesso ai temi e-governement.

Gli obiettivi che ci si pongono sono nell'arco temporale di 2 anni:

La Realizzazione di un sistema informativo *core* che consenta:

- la gestione dei dati e dei documenti fondamentali legati al tema lavoro integrata allo svolgimento delle pratiche amministrative: anagrafe persone in cerca di lavoro, scheda professionale, anagrafe dei partecipanti alle attività di formazione professionale, anagrafe dell'apprendistato, banca dati delle imprese, ecc.;

- l'erogazione, attraverso opportuni strumenti (cataloghi, agende, motore di ricerca), dei servizi di accoglienza, orientamento, preselezione ed incontro domanda offerta e di ulteriori servizi informativi;
- l'accesso e la gestione degli utenti del sistema (cittadini, imprese, operatori centri per l'impiego, analisti Province-Regione, amministratori di sistema, eventuali soggetti esterni convenzionati) attraverso modalità innovative e di semplice utilizzo (anche attraverso codice d'accesso o smart card);
- l'elaborazione di report che consentano il monitoraggio dei principali indicatori sul mercato del lavoro e dell'efficienza dei servizi resi.

La personalizzazione e messa in gestione del sistema in due Province pilota (per poi estendere, nella fase immediatamente successiva, il sistema a tutte le Province ed integrarlo nelle rispettive *aree web* lavoro):

- mediante integrazione e parametrizzazione di database e funzionalità;
- mediante trasferimento sul nuovo sistema ed allineamento dei dati attualmente gestiti.
- L'interscambio e l'integrazione delle informazioni all'interno del sistema Regionale:
- con allineamento dei Database in una prima fase;
- con la cooperazione applicativa in una seconda fase

La coerenza con gli standard (dati, schede anagrafiche e professionali,..), l'integrazione delle informazioni e l'interoperabilità tra sistema regionale e livello centrale (Ministero), sia in termini di dati amministrativi (ad esempio mediante la realizzazione di un *archivio lavoratori unico* virtuale) e statistici che in termini di servizio (ad esempio mediante interoperabilità con le piattaforme messe a disposizione dal livello centrale, *borsa continua del lavoro*, ecc...)

L'interscambio delle informazioni con altri enti pubblici (INPS, INAIL) e privati convenzionati dalle singole Province.

L'impostazione del progetto prevede lo sviluppo ed il rilascio progressivo di moduli indipendenti tra loro integrabili al fine di intervenire con tempestività sugli aspetti più urgenti e/o di base per gli sviluppi successivi.

Tabella 21 - I servizi del progetto SIL

Servizio	Descrizione	Modalità di erogazione	Fruitori
Gestione accoglienza informativa	Presenza in carico dell'utenza ed registrazione del bisogno dichiarato	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini - Imprese
Gestione colloquio orientativo primo livello	Supporto all'erogazione del servizio di colloquio orientativo di primo livello	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini
Gestione colloquio orientativo secondo livello	Supporto all'erogazione del servizio di colloquio orientativo specialistico	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini
Gestione status lavorativo	Gestione dello status occupazionale in base normativa vigente (d.lgs 297)	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini
Gestione servizi disponibili	Raccolta dei servizi disponibili interni ed esterni al servizio	CPI - soggetti autorizzati- portale provinciale	Cittadini - Imprese

Gestione prenotazioni	Prenotazione appuntamenti per servizi erogati dai CPI e soggetti autorizzati	CPI - soggetti autorizzati - portale provinciale	Cittadini/imprese
Gestione Preselezione	Supporto all'individuazione della professionalità spendibile sul mercato dal lavoratore	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini
Gestione Auto candidatura	Autocandidatura del lavoratore ad domande delle imprese e delle imprese rispetto ad offerte di lavoro dei lavoratori	CPI - soggetti autorizzati - portale provinciale	Cittadini - Imprese
Gestione Auto promozione	Auto promozione dell'offerta del lavoratore e della domanda dell'impresa	CPI - soggetti autorizzati - portale provinciale	Cittadini - Imprese
Incontro Domanda - Offerta	Supporto alle attività di matching tra domanda ed offerta di lavoro	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini - Imprese
Gestione soddisfazione sui servizi erogati	Gestione gradimento dell'utenza rispetto ai servizi erogati.	CPI - soggetti autorizzati	Cittadini - Imprese
Gestione interoperabilità interna	Interoperabilità su bus regionale per accesso a informazioni e servizi dei diversi sistemi provinciali	CPI	PA locali
Gestione interoperabilità esterna	Interoperabilità su bus nazionale per accesso a informazioni e servizi dei diversi sistemi sil regionali	CPI	PA locali/centrale
Gestione profilatura utenti	Gestione dei profili di accesso per ogni tipologia di utente in base alle abilitazioni concordate su scala regionale e nazionale	Sistema	Tutti gli utenti del sistema
Adempimenti amministrativi imprese	Comunicazioni tra CPI e imprese/consulenti professionali, e tra CPI e enti previdenziali in merito al rapporto di lavoro	CPI-imprese/consulenti professionali: invio telematico dei dati CpI-Enti previdenziali: comunicazione tra i sistemi informatici	Imprese e consulenti professionali, PA centrale
Supporto al front-office	Strumenti di supporto all'erogazione dei servizi sia per gli operatori che per gli utenti finali	CPI - soggetti autorizzati - portali provinciali	Tutti gli utenti del sistema
Supporto al back-office	Gestione schede anagrafiche e professionali degli utenti cittadini e delle imprese.	CPI - soggetti autorizzati	PA locale - soggetti autorizzati

Help Desk SIL	Supporto all'utenza per l'uso degli strumenti del sistema	CPI - soggetti autorizzati - portali provinciali	Tutti gli utenti del sistema
Comunità virtuale SIL	Strumenti di community per l'utenza e gli operatori del sistema SIL	CPI - soggetti autorizzati - portali provinciali	Tutti gli utenti del sistema
Supporto al monitoraggio e all'analisi delle informazioni (statistiche) su scala locale, regionale e nazionale	Strumenti di supporto al monitoraggio dei servizi	CPI - soggetti autorizzati	PA locale e centrale

I servizi *on-line* realizzati dalla Regione ed attualmente in uso dalle amministrazioni provinciali sono stati realizzati su piattaforma *microsoft* (ASP, SQL server)

Attualmente non sono state ancora realizzate le componenti di cooperazione applicativa per l'accesso e l'interscambio di informazioni e servizi tra i diversi sistemi provinciali.

Nel progetto di *e-government* è previsto un'integrazione tra i diversi moduli realizzati ed una loro evoluzione su piattaforma *oracle, java*

Tabella 22 I servizi on-line per il lavoro già presenti in Emilia-Romagna

Servizio	Progetto	Descrizione	Modalità di erogazione	Fruitori
Auto promozione lavoratore	Online	Auto promozione del lavoratore mediante l'inserimento del proprio CV	Portale lavoro provinciale	Cittadini
Auto promozione impresa	Online	Auto promozione della richiesta professionale dell'impresa	Portale lavoro provinciale	Impresa
Accesso liste disponibilità	Stagionali	Accesso alle liste di lavoratori disponibili a lavori stagionali	Applicativo WEB stagionali	Associazioni
SARE	SARE	Invio telematico delle pratiche amministrative relative alle pratiche di assunzione	Invio di un file ASCII contenente le informazioni relative alle pratiche al server SARE provinciale	Imprese - associazioni-consulenti lavoro
Auto candidatura	Online	Candidatura ad offerte delle imprese da parte dei lavoratori	Portale lavoro provinciale	Cittadini
Gestione legge 125	Prospetti 125	Compilazione via WEB dei prospetti relativi alla legge 125	Sito internet	Imprese con più di 100 dipendenti
Comunità virtuale sil	Community SIL	Comunità virtuale per operatori	Sito internet	PA locale