

| | | |
|--|-------------------------|--|
|  | <h2>Progetto CiTel</h2> |  <p>Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie</p> <p>Piano Nazionale di e-Government</p> |
|  | | |



Enti locali coinvolti nel progetto

Comuni di: Pisa, S. Giuliano Terme, Vecchiano, Calci, Vicopisano, Volterra, Cascina e altri 24 Enti toscani coinvolti come partecipanti alle fasi di analisi e di riuso, quali (Comune di: Livorno, Lucca, San Miniato, Pietrasanta, Carrara, Piombino, Fiesole ...)

Partner

C.N.R. di Pisa, Regulus S.p.A. (gruppo Getronics Italia), Cedef s.r.l., Elea S.p.A., AGES S.p.A., Archimede s.r.l.





E-government Il portale di servizi per il cittadino "CiTel" www.e.pisa.it

Il progetto CiTel - "Front-office telematico del cittadino", realizzato nell'ambito della Rete Telematica Regionale Toscana e da qualche tempo operativo a disposizione degli utenti, ha partecipato al bando di e-government del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie qualificandosi 4° a livello nazionale, nell'area "servizi per i cittadini e per le imprese", ed ottenendo un cofinanziamento di 630.000 euro su un importo complessivo di 3.360.000 euro.

Il progetto CiTel è coordinato dal Comune di Pisa e vede la partecipazione di partner quali: Regulus (gruppo Getronics Italia), Cedad e l'Ufficio Italiano W3C.

I servizi previsti sono rivolti non solo ai cittadini pisani ma anche ai cittadini dei Comuni limitrofi di **San Giuliano Terme, Vecchiano, Volterra, Calci, Vicopisano e Cascina**.

CiTel realizza uno sportello telematico per l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese su più canali d'accesso, sia fisici che virtuali, snellendo code di attesa e percorsi burocratici.

I canali di comunicazione bidirezionali di CiTel permettono all'utente, senza recarsi in Comune e senza conoscerne l'organizzazione degli uffici, di effettuare richieste, ricevere informazioni ed esprimere il proprio gradimento sui servizi.

Il cittadino può accedere all'ufficio da cui desidera informazioni o l'espletamento di una pratica, direttamente dal computer di casa, dal suo cellulare oppure da appositi chioschi informatici che verranno distribuiti in vari punti della città, a disposizione di tutti.

Il progetto CiTel tiene fortemente in considerazione anche chi non ha familiarità con le tecnologie più avanzate, garantendo sempre la possibilità di ricorrere agli sportelli comunali ed al Call Center (tramite numero verde). In questo caso lo sportellista/operatore ha a disposizione strumenti per rispondere in modo più completo rispetto al passato, accedendo direttamente alle informazioni che il cittadino/cliente richiede in base ad appositi codici di identificazione.

L'accesso ai servizi è consentito, al momento dell'identificazione dell'utente, in funzione del livello delle credenziali di riconoscimento presentate: dal semplice codice utente e password (credenziale debole), alla Carta d'identità elettronica ed alla firma digitale (credenziali forti).

Si può quindi accedere ai servizi di base con livelli di identificazione "deboli", ma sarà necessario essere identificati con strumenti "forti" per l'accesso a servizi che consentono l'accesso ad informazioni personali e riservate.

Gli utenti ai quali il portale CiTel si rivolge non sono solamente *cittadini, imprese, CAAF e professionisti*, ma anche *turisti* (per prenotazioni e pagamenti on-line di ingressi ai musei) e *genitori, alunni e docenti* cui viene fornita la possibilità di accedere on-line ad informazioni quali orari di ricevimento e registri di classe.

E' già oggi possibile, collegandosi al sito www.e.pisa.it, fruire dei servizi previsti nella prima fase del progetto per i sette Comuni della Rete Civica Unitaria di Pisa, utilizzando una presentazione unica, un unico sistema di riconoscimento ed effettuando pagamenti con modalità analoghe per ogni Ente coinvolto.

Nella fase attuale sono attivi i seguenti servizi:

- **Situazione delle proprie pratiche**
- **Situazione, calcolo e presentazione domande ICI**
- **Ricezione di informazioni via SMS, su eventi di proprio interesse**
- **Invio di richieste al Comune senza necessità di indicare l'Ufficio di competenza (Instradamento automatico)**
- **Visione stato di famiglia, autodichiarazioni on-line, cambio di residenza**

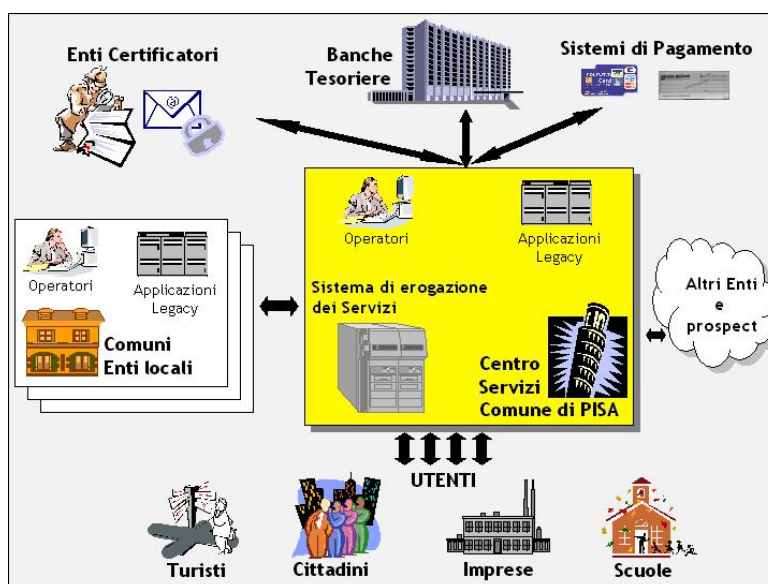
Dalla fine di ottobre 2004 saranno attivati:

- **Presentazioni domande scolastiche consultazione graduatorie**
- **Presentazione e visibilità pratiche edilizie**
- **Consultazione dei registri di classe e orario ricevimenti**
- **Visibilità estratto conto dei rapporti con il servizio finanziario**
- **Prenotazione dell'ingresso ai musei e pagamento biglietti**

Entro la primavera del 2005 saranno via via attivati altri servizi quali:

- **Pagamenti on-line di tributi**
- **Presentazione di domande ZTL**
- **Visibilità delle multe a ruolo e pagamento delle contravvenzioni**
- **Consultazione dell'occupazione del suolo pubblico**
- **Pagamento dei bollettini lux perpetua.**

Il contesto logico e funzionale di CiTel può essere schematizzato come di seguito, con particolare riferimento a tutti gli Enti coinvolti ed ai collegamenti funzionali tra gli stessi.



Si vuole evidenziare, nella figura precedente, la presenza di Altri Enti e Prospect visti come ulteriori utenti dei servizi forniti da CiTel, che potranno aderire successivamente attraverso il meccanismo previsto del "riuso". La stessa architettura applicativa del progetto ha infatti insito il concetto del riuso e cioè il rendere possibile il trasferimento dell'esperienza e dei componenti realizzati.

Esistono già da ora Comuni che partecipano al progetto relativamente alle fasi di analisi e riuso quali Livorno, Lucca, Pietrasanta, Carrara etc... Tali Enti in pratica attualmente "stanno alla finestra", collaborando da vicino, partecipando alle riunioni di avanzamento del progetto, fornendo l'aiuto delle loro professionalità e riservandosi così il riuso consapevole del progetto.

Inoltre sono già state avviate cooperazioni con Enti coordinatori di altri progetti di E-Government, attivate tramite apposite convenzioni, per le quali è previsto il riuso di tutti i prodotti, documenti e applicazioni, realizzati nell'ambito del progetto. E' possibile, per gli Enti che ne facciano richiesta, ottenere gratuitamente tutti i documenti tecnici di analisi prodotti.

Grazie al contributo di tutti i partecipanti (Partner, Enti coinvolti e Ministero dell'Innovazione), è stato possibile passare nei tempi previsti da una fase progettuale ad una fase operativa dove i risultati sono tangibili.

Inizia ora la fase più delicata e cioè l'effettivo diffondersi dell'utilizzo dei servizi proposti da parte dell'utenza, perché è chiaro che non è sufficiente avere un sito efficiente, accessibile a tutti (W3C WAI-AAA), ben documentato (moduli di e-learning per singolo servizio) per ottenere la garanzia che sia effettivamente utilizzato.

Probabilmente la valutazione sull'uso effettivo del portale sarà possibile solo con l'entrata in funzione di un numero cospicuo di servizi e cioè di quella massa critica che determinerà la comodità di utilizzare da parte dell'utente il portale CiTel. A questo fine il progetto prevede una componente strutturale dedicata alla rilevazione della customer satisfaction, che verrà pesantemente utilizzata allo scopo di monitorare l'uso del portale, sia automaticamente sia con richieste specifiche ai fruitori del portale stesso.

Il contributo di Regulus

L'apporto di Regulus in CiTel riguarda tutte le fasi dell'intera vita del progetto ed è basato sulle effettive esperienze maturate da Regulus nell'ambito di progetti nella Pubblica Amministrazione e, soprattutto, su prodotti e semilavorati che hanno consentito a Regulus di fornire un valido contributo, funzionale e progettuale, nelle aree riguardanti:

- ✧ L'architettura applicativa (Framework di base).
- ✧ Il sistema di Sicurezza (CIG).
- ✧ La gestione dei Pagamenti.
- ✧ La gestione dei Chioschi.
- ✧ I Servizi ai Cittadini.

Il progetto è basato su di una piattaforma applicativa efficiente, modulare e scalabile, costituita dal Framework di base, la componente architettonica fondamentale del sistema di servizi proposta da Regulus. Il Framework di base è composto da un insieme di componenti funzionali, utilizzate da tutti i servizi del portale, tra le quali la: Gestione Autenticazione e Autorizzazione, Gestione Menù, Gestione LOG, Gestione Notifiche, Gestione Ordini, Gestione Firma Digitale, Gestione Sessione.

L'infrastruttura del sistema di sicurezza di CiTel (CIG di Regulus) consente l'accesso controllato ai servizi applicativi comunali, tutti web based, ed ha le seguenti caratteristiche principali:

- ✧ Server di autenticazione distinto dalle applicazioni
- ✧ Account utenti applicativi
- ✧ Metodi di autenticazione multimediali: CIE , UserId-Password, Carta di firma

La soluzione prevede una componente di autenticazione e autorizzazione autonoma, consentendo così l'utilizzo della componente medesima anche da parte di applicazioni software diverse da quelle utilizzate per l'erogazione dei servizi CiTel.

Il contributo di Cedaf

Cedaf ha partecipato, assieme ai Comuni coinvolti nel progetto e agli altri partner tecnologici, all'analisi ed alla progettazione dei servizi da erogare.

Cedaf si è occupata principalmente dello sviluppo di servizi applicativi transazionali che prevedono un accesso individuale e fortemente interattivo.

Il raggiungimento di tale obiettivo è frutto di innovative conoscenze tecnologiche, di una approfondita conoscenza dei processi interni della pubblica amministrazione e dei servizi in questione.

Lo sforzo progettuale di Cedaf ha consentito di realizzare un Front Office in grado di usufruire sia di informazioni proprie che di informazioni acquisite mediante il consumo di web services che implementano il colloquio con i sistemi legacy realizzando adeguati livelli di cooperazione tra le diverse amministrazioni: ciò consente il miglioramento dell'efficienza degli enti e la qualità dell'erogazione del servizio ai cittadini/imprese.

Ogni servizio applicativo è stato strutturato tenendo separati diversi livelli logici, permettendo così di implementare una fruizione multicanale dei servizi e l'integrazione con i servizi di back-office.

Presentazione: nel disegno dell'interfaccia Web sono state rispettate le più diffuse linee guida in termini di usabilità (facilità d'uso e navigabilità) e le normative esistenti sull'accessibilità dei siti della P.A. a persone disabili (Standard W3C-WAI).

Gestione del Servizio: si occupa di tutte le problematiche ad esso collegate interagendo con i moduli di infrastruttura del portale, con le pagine di presentazione e con l'integratore di back-office.

Integrazione con il back office: l'interfacciamento fra i servizi applicativi ed i sistemi di back office è stato realizzato mediante Web Services sviluppati secondo gli standard WSDL e SOAP ed in linea con le indicazioni fornite dagli organi di indirizzo in tema di E-Government ed è aperto agli standard definiti nell'ambito del progetto di cooperazione applicativa della Regione Toscana di cui il Comune di Pisa è Ente partecipante.