

IL PORTALE DEI SERVIZI AL CITTADINO



GUIDA

SERVIZI ON-LINE & WIFI-Pisa

Sito web - www.e.aida-citel.it

Comuni aderenti: Pisa, San Giuliano Terme, Calci, Vecchiano, San Miniato, Vicopisano, Pietrasanta, Livorno

Comuni In Attivazione: 30 nuovi Comuni della toscana entro il 2011.

maggio 2011

Progetto di E-Government CiTel e T-Government T-CiTel

Ente Coordinatore - Comune di Pisa
A Cura dell'Ufficio E-Government

Via Uffizi1 - e-mal: retectivica@comune.pisa.it





Indice

Il Portale dei Servizi al Cittadino	1
Lo sportello telematico del cittadino	4
Accesso ai servizi - aree WiFi (solo per Pisa)	7
Dispositivi per l'accesso ai servizi.....	9
Credenziali per l'accesso ai servizi.....	11
Servizi attivi e nuovi servizi in attivazione entro 2011.....	16
Anagrafe, stato civile ed elettorale	19
Avvisi mediante SMS	20
Consulta estratto conto	21
Consulta procedimenti.....	22
Contatta il comune.....	23
Edilizia	25
Scuola	26
Tasse e Tributi.....	29
Traffico e Mobilità	32
P.A.A.S. Pisa	33
Presentazione	33
Che cos'e' la rete dei P.A.A.S.?	33
Cosa posso trovare nei P.A.A.S.?.....	34
P.A.A.S. associazioni che aderiscono al progetto.....	34
GLI URP e i P.A.A.S. dei Comuni.....	35
Glossario	38



LO SPORTELLO TELEMATICO DEL CITTADINO



CiTel è un portale che si configura come uno sportello virtuale del Comune attraverso il quale vengono erogati al cittadino servizi telematici interattivi.

Il cittadino/Impresa può quindi da oggi accedere ai servizi, offerti dai Comuni aderenti al progetto, utilizzando un portale unico, selezionando il comune di interesse e scegliendo di utilizzare diverse tipologie di credenziali:

- Utente password on-line, utile solo per l'accesso a servizi a basso livello;
- Utente password in busta chiusa, che possono essere rilasciate da qualsiasi Comune aderente, anche diverso da quello in cui viene richiesto il servizio;
- Carta di Identità Elettronica (C.I.E.);
- Carta Sanitaria Elettronica (C.S.E.), attivata presso gli sportelli ASL;
- Certificato digitale (C.N.S.).

In pratica l'utente che si collega al portale potrà usufruire dei servizi del suo comune o di altro comune solo dopo essersi autenticato.

In funzione del servizio richiesto è necessaria una credenziale di livello via via maggiore (es: per il servizio SMS è sufficiente la credenziale on-line, mentre per ottenere un'autocertificazione di residenza è necessaria la credenziale media (utente e password rilasciate dall'U.R.P. del comune).

La credenziale di livello maggiore garantisce la possibilità di fruizione di tutti i servizi on-line ottenibili da credenziali di livello inferiore.



Il portale web nel caso in cui la credenziale non sia sufficiente presenta una finestra che indica la credenziale necessaria.

L'accesso ai servizi è gratuito.

L'utente può scegliere il canale di accesso preferito:

- sito Web www.aida-citel.it o attraverso i siti web ufficiali dei Comuni aderenti;
- digitale terrestre attraverso il canale digitale di Telegranducato,
- chiosco multimediale touch-screen per persone con disabilità (presente presso alcuni centri commerciali) e sedi comunali
- call-center.



Il call-center “intelligente” attivato consente anche alle categorie di utenti più deboli di accedere ai servizi on-line.

L'utente telefona ad un numero verde, e una volta inserito da tastiera il codice di accesso, un operatore telefonico viene delegato alla navigazione sui suoi servizi on-line. In pratica l'utente formula le richieste dei servizi di cui ha bisogno e l'operatore lo sostituisce alla tastiera e gli fornisce le risposte che potrebbero essere: stato di una pratica edilizia, fase di un cambio di domicilio, importo di una tassa da pagare etc.

L'utente accede quindi ad un portale unico dove seleziona l'ambito territoriale e il Comune di suo interesse.

I servizi attivati vengono poi visualizzati in funzione delle categorie di selezione più congeniali all'utente. La navigazione avviene in aree omogenee dove si potrà scegliere l'uso del servizio on-line a bassa interattività, ad esempio il download di un pdf, piuttosto che accedere ai servizi completamente interattivi, iscrizione agli asili nido.

In funzione del servizio selezionato viene richiesta la necessaria credenziale utente. La selezione di servizi di Enti diversi, tra servizi ai cittadini o all'impresa o del web avviene avendo di fronte il medesimo layout grafico.



I servizi online messi a disposizione sono: gestire un'attività, possedere immobili, ambiente; attività produttive, procedimenti generici e specifici, immobili: concessioni e autorizzazioni edilizie, Tributi; SUAP: invio pratiche online full digital, pratiche VVFF; Anagrafe: dichiarazioni di cambio domicilio, autocertificazioni; Cittadinanza: SMS e comunicazioni/ricieste alla PA, consultazione stato pratica, finanze; Scuola: servizi scolastici, Registro di Classe; Mobilità: ZTL, Polizia Municipale; posizione debitoria completa e pagamento on-line.

Nell'ambito del progetto di riuso del progetto stanno per essere attivati nuovi servizi e resi più usabili quelli attuali.

Sarà possibile effettuare pagamenti tramite i sistemi; Pago ON-line, Paypal e Postepay, e sarà attivato il servizio "segnalazioni" ed altro ancora.

Il progetto inoltre è realizzato nel pieno rispetto delle regole di accessibilità pubblicate nella raccomandazione WAI-AAA del W3C.

Il portale nasce dal progetto di e-government CiTel (1° bando del Ministero dell'Innovazione e le tecnologie) e dal progetto T-CiTel (1° bando T-Government del C.N.I.P.A., sulla TV Digitale Terrestre). Ed è attualmente nella fase del dispiegamento verso altri 30 Comuni toscani che riutilizzeranno gratuitamente i servizi offerti da CiTel.

Per ulteriori informazioni:

url: www.portalepisa.it - e-mail: retectivica@comune.pisa.it.



ACCESSO AI SERVIZI - AREE WiFi (SOLO PER PISA)

L'accesso ai servizi è consentito sia da postazioni fisse che in diversi luoghi pubblici situati nella Città di Pisa grazie al progetto WiFi Pisa.

In pratica basta recarsi in apposite aree indicate come WiFi-area e si accede alla rete wifi comunale che offre la fruizione gratuita dei servizi on-line qui descritti.

Tale facilitazione è estesa a tutti i siti pubblici di interesse cittadino.

Il progetto WiFi-Pisa, è curato dall'Ufficio E-government e Rete Civica del Servizio Sistemi Informativi del Comune di Pisa, per informazioni possono essere richieste via e-mail: retecivica@comune.pisa.it.

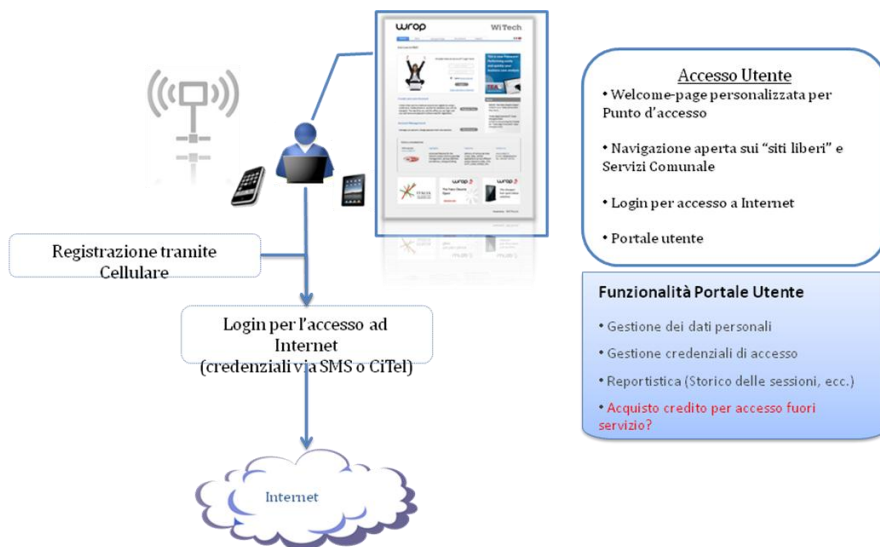
Il progetto prevede l'estensione dei punti WiFi secondo il seguenti passi:

- Step 1
 - copertura piazza XX settembre + banchi
 - viale delle Piagge
 - sede SMS
 - Bar Salvini,
 - Bar Lilli
- Step 2
 - apertura ad altri soggetti privati attraverso pacchetti ad hoc
 - inizio attivazioni roaming con altre reti pubbliche cittadine
 - inizio attivazione della nuova rete Wifi sull'intera struttura comunale
- Step 3
 - attivazione wifi in altre piazze/giardini cittadine/i
 - attivazione della rete WiFi presso la nuova Biblioteca comunale e zona limitrofa
 - inizio attivazioni roaming con altre reti private cittadine e quindi la possibilità di navigare da altre postazioni wifi gestite da altri Enti quali: Università di Pisa etc.
- Step 4
 - attivazione del servizio nei Comuni dell'area pisana



L'apertura delle nuove zone WIFI e lo sviluppo del progetto sarà riportato sul sito web all'indirizzo web www.comune.pisa.it/wifi.

Per l'accesso è prevista la seguente modalità, come riportato nel disegno seguente.





DISPOSITIVI PER L'ACCESSO AI SERVIZI



PC



mobile



lettore

PC e similare: collegato ad Internet, consente la fruizione di tutti i servizi realizzati in funzione della credenziale di accesso (utente-password), carta di identità elettronica (C.I.E.), Carta Sanitaria elettronica (C.S.E.) o smart card con certificato digitale. Per l'uso delle smart card è necessario un lettore collegato al PC e l'utilizzo del pin.



Chiosco multimediale: consente l'accesso ai più importanti servizi realizzati che non prevedono le compilazioni di un numero elevato di campi a video. E' stato installato un chiosco presso la Biblioteca del Comune di Pisa e uno presso il Centro Commerciale di Pisanova. Il chiosco funziona sia in modalità touch-screen che tramite tastiera ed è dotato di lettore di smart card e stampante.



Cellulare: consente di ricevere via SMS gli eventi di cui si è fatta richiesta tramite il servizio notifica eventi via SMS.



Il **call-center** “intelligente” consente anche alle categorie di utenti più deboli di accedere ai servizi on-line.

L'utente telefona ad un numero verde, e una volta inserito da tastiera il codice di accesso, un operatore telefonico viene delegato alla navigazione sui suoi servizi on-line. In pratica l'utente formula le richieste dei servizi di cui ha bisogno e l'operatore lo sostituisce alla tastiera e gli fornisce le risposte che potrebbero essere: stato di una pratica edilizia, fase di un cambio di domicilio, importo di una tassa da pagare etc.



TV Digitale terrestre: consente di accedere ai servizi informativi (eventi promossi dagli Enti, orari e servizi degli uffici comunali, guida ai servizi ...) e ai servizi SMS, Registro di classe, posizione debitoria e estratto conto.

Questi servizi sono operativi su Telegranducato (selezionando il tasto rosso dell'interattività e avendo collegato alla TV un decoder per la TV digitale terrestre)



CREDENZIALI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

In funzione del servizio on-line che si desidera utilizzare è necessario avere una apposita credenziale di accesso.


Senza credenziali: riconoscimento non necessario per alcuni servizi di base.


Credenziali deboli: autenticazione dell'utente tramite Password e UserID rilasciati on-line.

Credenziali medie: utente e password rilasciate off-line da parte dell'Amministrazione Comunale. E' necessario recarsi all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) di uno qualsiasi dei Comuni coinvolti oppure ad una delle Associazioni "punti P.A.A.S." accreditate, con un documento di identità e a seguito della compilazione di un modulo verrà rilasciata una busta chiusa contenente utente e password. Ogni Comune potrà scegliere di consentire al cittadino di richiedere le credenziali, via fax o lettera (con la copia del documento di identità), e ricevere la busta con le credenziali direttamente a casa (contattare l'U.R.P. del Comune). Consente l'accesso a tutti i servizi, ma non all'invio di istanze a parte per l'area "Scuola".



Credenziali forti:

C.I.E. (carta d'identità elettronica),  + codice pin

Carta Sanitaria Elettronica (C.S.E.)  + codice pin (si ottiene abilitandola carta presso la ASL)

Smart-card con certificato digitale,  che identifica l'utente che accede ai servizi, e firma digitale¹.



lettore di smart-card

Per queste credenziali è necessario utilizzare o il chiosco multimediale o un personal computer dotato di lettore di smart-card e avere a disposizione il codice pin della Carta utilizzata.

Consente l'accesso a tutti i servizi compreso l'invio delle domande/istanze.



DOMANDE E RISPOSTE SULLO SPORTELLO TELEMATICO

Dove trovo i servizi offerti dal portale CiTel?

Sul sito www.e.pisa.it o tramite i siti ufficiali dei Comuni coinvolti nel progetto.

Su quali Comuni è ad oggi attivo il portale CiTel?

Sui Comuni di: Pisa, San Giuliano Terme, Vecchiano, Calci, Vicopisano, San Miniato, Pietrasanta e Livorno, a breve in altri 30 Enti toscani

Posso accedere ai servizi di tutti i Comuni del portale?

Si può accedere con un'unica credenziale ai servizi attivati nei vari comuni sempre che se ne abbia il diritto all'accesso.

Il mio Comune non figura tra gli Enti previsti come mai?

Al progetto hanno aderito solo una parte di Enti Locali toscani. Il portale è comunque stato realizzato per consentirne la massima riusabilità e quindi se altri comuni vogliono fornire i loro servizi tramite CiTel possono entrare a far parte del progetto anche in una fase successiva.

Come mai nel mio Comune alcuni servizi previsti non sono attivi?

Ogni Comune sceglie i servizi da attivare. Vista la necessità di apposite attività interne agli Enti alcuni servizi possono subire ritardi nella loro attivazione.

Le informazioni che ottengo tramite il portale sono quelle realmente presenti presso le banche dei Comuni?

Sì, le informazioni sui servizi sono prelevate in tempo reale dalle banche dati dei Comuni ai quali si rivolge l'istanza e pertanto rappresentano la situazione aggiornata in possesso dei singoli Enti.

Ho la C.I.E. (carta d'identità elettronica), come posso identificarmi ed usufruire dei servizi?

La C.I.E. è stata distribuita presso alcuni comuni e i possessori possono utilizzarla per l'accesso al portale o attraverso il chiosco multimediale, o se il loro personal computer dispone di un lettore di smart card opportuno. Una volta inserita la carta nel lettore si seleziona nella home-page del portale CiTel la scelta "utente registrato/login" e quindi "login con smart card" a questo punto si inserisce il pin della C.I.E. e si clicca su tasto "invio".



Ho problemi con il lettore di smart card per l'uso di carte elettroniche

La C.I.E., la C.S.E. e la Carta Infocamere sono, ad oggi, le uniche carte idonee per l'identificazione e l'accesso ai servizi del portale.

Per problemi tecnici inviare una e-mail a rete.civica@comune.pisa.it

Non possiedo un lettore di smart card ma ho la C.I.E./C.S.E./carta Infocamere cosa è necessario per accedere ai servizi?

Il lettore di smart card che si può acquistare dai rivenditori di hardware, specificando che devono essere utilizzati per la C.I.E. etc., i lettori sono quelli in formato standard ISO, con le seguenti caratteristiche:

Formato card: smart card con memoria e microprocessore ISO 7816-1/2/3/4,

Standard di colloquio: conforme alle specifiche PC/SC,

Interfaccia: USB standard,

Driver: Windows 2000/XP/Vista.

Altrimenti si può andare presso uno degli Internet Point di Pisa che ne sono dotati, presso i punti P.A.A.S. o presso alcune postazioni situate in Città (per informazioni retecivica@comune.pisa.it).

Non possiedo la C.I.E./C.S.E., posso usufruire di tutti i servizi? Quali credenziali posso utilizzare in alternativa?

Alcuni servizi sono liberi, per altri è sufficiente ottenere un utente e password sul Web (seleziona nella home page del portale CiTel la scelta "nuovo utente" e compila le informazioni richieste), per i servizi che consentono la consultazione di dati relativi alla privacy è necessario ritirare le credenziali in busta (utente e password), per ottenerle occorre andare all'U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) del proprio Comune con un documento di identità.

Non possiedo un personal computer come faccio ad accedere ai servizi ?

Attraverso i chioschi multimediali, presso gli Internet Point di Pisa, presso i punti P.A.A.S. o comunque dove ci sono PC con accesso ad Internet, il Call Center e il Digitale Terrestre.

Sono un libero professionista come posso accedere ai servizi?

E' possibile accedere al portale CiTel anche con la carta Infocamere. L'utente, che dispone di un personal computer con un lettore opportuno, una volta inserita la carta nel lettore seleziona nella home page del portale CiTel la scelta "utente registrato/login" e quindi "login con smart card" e questo punto si inserisce il pin della sua carta e si clicca su tasto "invio".



Ho la nuova carta regionale sanitaria elettronica (C.S.E.), posso accedere ai servizi?

E' possibile accedere al portale CiTel anche con la nuova carta sanitaria regionale, basta che sia stata attivata presso la ASL e quindi se ne possiede il codice pin. L'utente, che dispone di un personal computer con un lettore opportuno, una volta inserita la carta nel lettore seleziona nella home page del portale CiTel la scelta "utente registrato/login" e quindi "login con smart card" e questo punto si inserisce il pin della sua carta e si clicca su tasto "invio".

Che tipo di tutela hanno i miei dati personali nell'utilizzo dei servizi on-line?

Può accedere ai dati personali solo chi è in possesso di credenziali che ne assicurano la titolarità e tutte le operazioni sono effettuate in ambienti che ne garantiscono la sicurezza.

In famiglia è presente un disabile visivo, può usufruire dei servizi del portale?

Si, il portale è stato sviluppato tenendo conto delle nuove guide sull'accessibilità e il sito garantisce gli standard W3C WAI aaa, utilizza i CSS e le pagine sono in formato xhtml. Particolare attenzione è stata prestata per facilitare la navigazione e la standardizzazione delle pagine Web indipendentemente dallo sviluppatore dell'ambiente applicativo.

Si può accedere ai servizi tramite la TV?

E' possibile accedere ad alcuni servizi collegandosi al canale televisivo digitale terrestre, emittente Telegranducato, i servizi forniti sono: servizi informativi (eventi, orari e servizi degli uffici comunali, ecc) e servizi interattivi quali SMS e registro di classe.

Cosa serve per accedere al canale digitale terrestre?

Un decoder per TV digitale terrestre, un televisore con antenna tradizionale, la ricezione del segnale dell'emittente Telegranducato. Per alcuni servizi interattivi, SMS e registro di classe, è necessario collegare il decoder con il proprio apparecchio telefonico (o presa ADSL).

L'unica emittente per accedere al canale digitale terrestre è Telegranducato?

Per ora si e quindi l'utente che non riesce a vedere il canale di questa emittente non accede ai servizi previsti. In futuro è prevista una diffusione del servizio su diverse emittenti a livello regionale e quindi ad una copertura maggiore del territorio.



Servizi ATTIVI E NUOVI SERVIZI IN ATTIVAZIONE ENTRO 2011

Alcuni servizi sono ad accesso libero o a registrazione on-line mentre altri richiedono una autenticazione del soggetto (ad es. attraverso la carta d'identità elettronica, carta sanitaria Elettronica) o il rilascio di UserID e Password cartacei da parte degli U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico) oppure ad una delle Associazioni "punti P.A.A.S." accreditate.

Di seguito la suddivisione dei servizi attivati come viene presentata nel portale CiTel sul sito www.e.aida-citel.it alla voce "competenza", in base agli attuali servizi attivi per il Comune di Pisa. Tutti gli Enti che gestiscono i loro servizi on-line avranno gli stesse aree e nomi dei servizi.

Alcuni dei servizi sotto indicati potrebbero essere rilasciati solamente dal Comune di Pisa.

Nelle pagine successive vengono riportati i dettagli dei servizi realizzati:

- Anagrafe, stato civile ed elettorale
 - o Anagrafe
 - Consultazione dati on-line
 - Autocertificazione
 - Autocertificazione on-line
 - Cambio abitazione on-line
 - Consultazione pratiche on-line
 - (Ricerche informazioni anagrafiche per Enti di "controllo")
- Elettorale
 - Risultati elettorali
 - Modulistica
- Stato Civile
 - Nascite
 - Matrimoni
 - Decessi
- Avvisi mediante SMS
 - Comunicare con l'amministrazione
 - Notifiche via SMS



- **Bacheca atti on-line**
 - Atti Amministrativi
 - Ricerca con i testi
- **Biblioteca e rassegna stampa**
 - Biblioteca
 - Catalogo Biblioteche
 - Rassegna Stampa
 - Comune di Pisa
 - Università di Pisa
- **Consulta estratto conto**
 - Finanze
 - Consultazione crediti dei soggetti
- **Consulta procedimenti**
 - Atti Amministrativi
 - Consultazione procedimenti propri
- **Contatta il comune**
 - Comunicare con l'amministrazione
 - Intradamento messaggi
 - Segnalazioni (nuovo servizio)
- **Edilizia**
 - Edilizia Atti
 - Consultazione
 - Edilizia Pratiche
 - Presentazione on-line
 - Pagamento oneri
 - Consultazione on-line
 - Consultazione (Tecnici)
 - Modulistica



- Scuola
 - Scuola
 - Portale scuole
 - Scuola - Nido d'Infanzia
 - Informazioni
 - Iscrizioni nido
 - Iscrizione nido on-line
 - Scuola - Registro di Classe
 - Informativa Istituto
 - Consultazione registro di classe
 - Consultazione Personale
 - Scuola - dell'Infanzia
 - Informazioni
 - Iscrizione scuola
 - Iscrizione scuola on-line
 - Iscr. Mensa-Trasporto
 - Iscr. Mensa-Trasp. on-line
 - Scuola pagamenti
 - asili nido-trasporti-refezione
- Tasse e tributi
 - Cimiteri
 - Luci votive
 - Pagamenti
 - Posizione debitoria
 - TARSU
 - Tributi
 - Calcolo ICI
 - Consultazione ICI
 - Denuncia Dichiar. ICI
 - Comunicazioni/istanze ICI
 - Pagamento spontaneo ICI
- Traffico e mobilità
 - Polizia Municipale
 - Pagamento multe on-line
 - Moduli ZTL
 - Registrazione targhe ZTL
 - Vista veicoli sanzionati ZTL



ANAGRAFE, STATO CIVILE ED ELETTORALE

Anagrafe

Consultazione dati anagrafici: permette ai cittadini stessi e/o a Enti espressamente autorizzati (ad es. Autorità di Pubblica Sicurezza) la consultazione di dati anagrafici del cittadino, delle famiglie; il cittadino può stampare le sue autocertificazioni.

Consultazione pratiche anagrafiche: permette di verificare lo stato della pratica mostrando gli estremi del procedimento, gli accertamenti in corso e completati, l'esito della pratica.

Autocertificazione: permette di produrre automaticamente, mediante i dati in possesso dell'Ente, i documenti di autocertificazione (nascita, residenza, cittadinanza, etc.).

Dichiarazioni cambio di indirizzo: il cittadino, opportunamente identificato, può istruire on-line, la pratica per cambio di indirizzo nel Comune di residenza. Il servizio consente di presentare le dichiarazioni firmandole digitalmente, con la possibilità di verificare i dati presenti nell'Anagrafe dell'Ente e lo stato di avanzamento della pratica conseguente. Sono comprese inoltre le funzionalità di consultazione dei dati anagrafici e di autocertificazione.

Consultazione Enti terzi e gestione: per consentire agli organi competenti di accedere in ricerca alle informazioni anagrafiche dei cittadini (Enti di polizia).

Modalità di accesso:

Credenziale forte: per la presentazione di istanze,

Credenziale media: per le altre funzioni

Canali di fruizione: Web, per consultazione: Call Center e Chiosco



AVVISI MEDIANTE SMS

Servizio SMS

Per ricevere informazioni tramite SMS, gli utenti devono richiedere e autorizzare preventivamente il servizio per le tipologie di eventi di interesse. Il servizio di gestione SMS consente all'Amministrazione comunale di interagire con il cittadino attraverso il cellulare, per la notifica di eventi significativi preventivamente concordati e indipendenti dalla sua operatività sul portale.

Gli eventi possono essere inviati in tempo reale all'utente finale (il servizio sarà attivato nel 2011)

Il Servizio SMS consente all'utente di essere avvertito gratuitamente dell'esistenza di eventi quali:

- l'uscita della graduatoria dei Bambini divezzi e lattanti Nidi d'Infanzia
- la data dell'iscrizione al trasporto scolastico;
- l'avviso di scadenza del pagamento dell'ICI
- la pubblicazione del bando per le Licenze di pubblico esercizio (bar, ristoranti, gelaterie e simili);
- la pubblicazione della graduatoria definitiva per i contributi sull'affitto;
-

Modalità di accesso: Credenziale debole

Canali di fruizione: SMS

Inserimento scelta eventi di interesse: Web, Call Center, Chiosco Multimediale,
Canale Digitale Terrestre



CONSULTA ESTRATTO CONTO

Consultazione crediti dei soggetti

Consultazione estratto conto: Il servizio permettere ad un soggetto rappresentante dell'Impresa di consultare l'estratto conto dell'Impresa. In particolare saranno consultabili informazioni relative ai rapporti contabili dell'Impresa nei confronti dell'Ente:

- fatture emesse;
- liquidazioni delle fatture;
- pagamenti delle fatture (mandati);
- ritenute operate in relazione alle fatture.

Modalità di accesso: Credenziale media

Canali di fruizione: Web, Call Center, Chiosco Multimediale, Canale Digitale
Terrestre



CONSULTA PROCEDIMENTI

visibilità dello stato della propria pratica

Visibilità dello stato della propria pratica: Funzione di consultazione dello stato di avanzamento di una pratica presentata dal cittadino o impresa (protocollo, fasi del procedimento concluse, in corso e da effettuare, tempi previsti, referenti dell'Ente, etc.)

Modalità di accesso :

Credenziale media - per il servizio visibilità stato pratica

Canali di fruizione: Web



CONTATTA IL COMUNE

Instradamento automatico e visibilità dello stato della propria pratica

Instradamento automatico messaggi verso l'Ente: Il servizio, oltre a consentire all'utente di interagire in linguaggio naturale, attraverso il Web con i diversi uffici comunali, crea un interlocutore virtuale in grado di prendersi carico delle richieste inoltrandole al/agli ufficio/i competenti. L'utente può interagire in ogni momento con il servizio per avere informazioni sulle richieste effettuate, o richiedere approfondimenti e chiarimenti.

Modalità di accesso :

Credenziale debole - per il servizio instradamento

Credenziale media - per il servizio visibilità stato pratica

Canali di fruizione: Web



Segnalazioni

il cittadino inserisce la sua richiesta individuandola tra un elenco preordinato identificando se stesso e il luogo dove è richiesto l'intervento.

La richiesta viene instradata dal software all'ufficio/ditta competente che, usando lo stesso ambiente web, dovrà prenderla in carico e poi segnalare la fine dell'intervento,

L'utente web ha visibilità di tutte le richieste e del loro stato,

Il sistema produce in automatico report e statistiche.

Esempio:

1 SEGNALAZIONE DELL'UTENTE

UTENTE

Tipologia di problema:
(Selezionare)

Oggetto:

Indicazioni utili:

Consento di visualizzare il mio nome e cognome

Modalità di accesso :

Credenziale debole - (sarà attivata entro il 2011)

Dati personali richiesti direttamente dal portale

Canali di fruizione: Web



EDILIZIA

Atti /pratiche Edilizia

Concessione edilizia (permesso di costruire per ristrutturazione edilizia, nuove opere, manutenzione edifici vincolati): Il servizio consente di presentare le richieste di “Concessione edilizia” firmando digitalmente la richiesta, con la possibilità di allegare tutta la documentazione richiesta, verificare lo stato di avanzamento della pratica, pagare on-line le spese di segreteria e oneri di urbanizzazione di competenza, ricevere la concessione richiesta.

Autorizzazione edilizia: ricerca nel sottosuolo, demolizioni, scavi: Il servizio consente di presentare le richieste di “Autorizzazione edilizia” firmando digitalmente la richiesta, con la possibilità di allegare tutta la documentazione richiesta, verificare lo stato di avanzamento della pratica, pagare on-line le spese di segreteria e gli oneri annessi alla pratica, ricevere l'autorizzazione richiesta.

Comunicazioni inizio/fine lavori edilizia: Il servizio consente di presentare le comunicazioni firmandole digitalmente, con la possibilità di allegare tutta la documentazione richiesta, verificare lo stato di avanzamento della pratica, pagare le spese e gli oneri annessi

Modalità di accesso:

Credenziale forte: per la presentazioni di istanze

Credenziale media: per le altre funzioni

Canali di fruizione: Web, per consultazione: Call Center e Chiosco



SCUOLA

Servizi Istruzione

Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse scolastiche: Il servizio permette di presentare le domande di: Iscrizione asilo nido e scuola dell'infanzia. Il servizio fornisce le seguenti funzionalità: individuazione della domanda di interesse; inserimento guidato delle informazioni necessarie per il completamento della domanda; inoltro della domanda all'ufficio competente per l'attivazione del procedimento; conferma di avvenuta ricezione e istruzione della pratica.

Iscrizione servizi scolastici/mensa: Il servizio permette di presentare le domande di Iscrizione al servizio di mensa (per Asili Nido, Scuole dell'Infanzia, Scuole Elementari e Medie).

Iscrizione al servizio di trasporto alunni: il servizio fornisce le seguenti funzionalità: individuazione della domanda di interesse; inserimento guidato delle informazioni necessarie per il completamento della domanda; inoltro della domanda all'ufficio competente per l'attivazione del procedimento; conferma di avvenuta ricezione e istruzione della pratica.

Consultazione graduatorie: il servizio permette la consultazione delle graduatorie provvisorie e definitive delle scuole gestite dal Comune.

Modalità di accesso:

- Credenziale forte/credenziale media: per le presentazioni delle domande,
- Senza credenziali: per le consultazioni.

Canali di fruizione: Web, per consultazione Call Center



Servizio Registro di Classe

Il servizio consente all'utente, genitore e/o studente, di una delle scuole elementari e medie dei Comuni coinvolti nel progetto di consultare diverse informazioni d'interesse relative alla scuola frequentata.

Nello specifico l'utente accede alle informazioni di suo interesse scegliendo tra diversi canali di fruizione: il Web, i chioschi multimediali installati presso diversi siti cittadini e tramite la TV di casa sintonizzandosi sul canale digitale terrestre di alcune emittenti locali. IL servizio è anche disponibile collegandosi direttamente al portale delle scuole pisane **www.scuole.pisa.it**.

La modalità di presentazione delle informazioni è indipendente dal Comune e dalla scuola selezionata.

Le consultazioni disponibili si dividono in:

informative pubbliche; queste non richiedono nessun tipo di autenticazione al portale:

Area Istituto

- Visualizzazione orario di ricevimento del personale docente dell'Istituto
- Visualizzazione notizie varie quali: attività ausiliare dell'Istituto, periodi di vacanza previsti, ... e altro

Area Registro di Classe a consultazione libera

- Argomenti delle lezioni
- Compiti assegnati
- Programmazione dei compiti in classe

Informazioni riservate:

Area Registro di classe a consultazione riservata:

- Presenze/assenze
- Giustificazioni/permessi
- Note disciplinari



Il servizio fornisce funzioni per diverse tipologie di utenze:

- amministrazione: amministratore di sistema
- gestione: insegnanti
- consultazione: genitori/studenti

Modalità di accesso:

Senza autenticazione - compiti assegnati per casa, calendario compiti in classe, orario scolastico, comunicazioni varie, attività para-scolastiche, ecc.,

Credenziale media - presenze/assenze degli alunni

Canali di fruizione: Web, Call Center, canale digitale terrestre su Telegranducato, Chiosco e tramite i portali delle scuole di Pisa

www.scuole.pisa.it 



TASSE E TRIBUTI

Tributi

Registrazioni/variazioni/cessazione Imposta Comunale sugli Immobili: Il servizio permette di inoltrare le dichiarazioni ICI nonché comunicazioni e istanze di vario genere inerenti all'ICI; è previsto inoltre l'uso della firma digitale, la verifica della propria posizione contributiva, il calcolo dell'ICI per qualsiasi immobile e/o terreno.

Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili: Il servizio permette di inoltrare richieste di rimborso ICI; è previsto inoltre l'uso della firma digitale, la verifica della propria posizione contributiva, il calcolo dell'ICI per qualsiasi immobile e/o terreno.

Pagamento spontaneo dei tributi: Il servizio consente di effettuare il pagamento del tributo prescelto, on-line tramite carta di credito, oppure predisporre la stampa del modulo F24.

Modalità di accesso:

Credenziale forte: presentazione dichiarazione/denuncia di variazione ICI, iscrizione/variazione/cessazione TARSU e comunicazioni ed istanze varie;

Credenziale media: consultazione posizione contributiva/ dichiarativa;

Senza credenziali: calcolo ICI on-line.

Canali di fruizione: Web, per consultazione: Call Center e chiosco



Posizione debitoria

Fare un pagamento qualsiasi con beneficiario la PA (Pubblica Amministrazione): Il servizio permette la gestione di diverse tipologie di incassi: spontanei, pre-calcolati, sanzioni amministrative. È prevista la funzione di visualizzazione dei pagamenti pregressi effettuati sia da canali tradizionali, che on-line.

I metodi di pagamento previsti sono: Pago on-line, Paypal e Postepay o Stampa su modulo F24 (i servizi di pagamento diventeranno operativi entro il 2011)



Pagamenti disponibili:

- Luci votive (LUX Perpetua)
- Avviso liquidazione ICI
- Fiere, mercati, posteggi
- Ingiunzioni polizia municipale
- Rateazione di avviso liquidazione ICI
- Retta asili nido, trasporti scolastici, refezione scolastica
- TOSAP temporanea
- ICP permanente
- TARSU
- COSAP (Canone occupazione di spazi ed aree pubbliche) ex TOSAP
- Rateazione di fitti e rendite patrimoniali
- Fitti e rendite patrimoniali
- Contravvenzioni
- Oneri Edilizi



Modalità di accesso: credenziale media

Canali di fruizione: Web, per consultazione: Call Center, Digitale terrestre e chiosco

Pagamento con Pago on-line, Paypal e Postepay o Stampa su modulo F24
(i servizi di pagamento diventeranno operativi entro il 2011)

Per i Pagamenti spontanei quali ICI etc.

Modalità di accesso: libero

Canali di fruizione: Web

Pagamento con Pago on-line, Paypal e Postepay o Stampa su modulo F24
(i servizi di pagamento diventeranno operativi entro il 2011)



TRAFFICO E MOBILITÀ

Polizia Municipale

Pagamento contravvenzioni: consente il pagamento on-line delle contravvenzioni per infrazioni al Codice della Strada rilevate dalla Polizia Municipale.

Visibilità delle informazioni sulle multe: consente la visione del verbale.

Richiesta permesso (transito e sosta) **per zone a traffico limitato (ZTL):** Il servizio permette la stampa della modulistica per le richieste di accesso alle zone a traffico limitato.

Modalità di accesso:

Nessuna credenziale - per i pagamenti, sono sufficienti i dati del verbale cartaceo della multa

Canali di fruizione: Web, per consultazione Call Center

Pagamento con Pago on-line, Paypal e Postepay

(i servizi di pagamento diventeranno operativi entro il 2011)



P.A.A.S. PISA

(Punti Assistiti di Accesso ai Servizi e a Internet



PRESENTAZIONE

La Regione Toscana promuove la società dell'informazione e della conoscenza, attivando una rete di P.A.A.S., punti di accesso assistito ai servizi e a Internet, destinati a diffondersi sul territorio toscano.

L'obiettivo è quello di creare una rete territoriale telematica diffusa e più facilmente accessibile a tutti i cittadini. Il tema dell'accesso diventa questione primaria sul piano dei diritti, assumendo conseguentemente la finalità di rimuovere e prevenire ogni ostacolo in tal senso. I P.A.A.S. si configurano come i mezzi con cui la Pubblica Amministrazione e i soggetti privati possono comunicare con fasce di popolazione più ampie.

L'alfabetizzazione telematica e la diminuzione del digital divide diventano temi fondamentali nel creare un sistema che garantisca la cosiddetta "messa in rete dei cittadini" fino a raggiungere fasce di popolazione altrimenti escluse.

CHE COS'E' LA RETE DEI P.A.A.S.?

La rete dei P.A.A.S. è costituita da punti per l'accesso assistito ai servizi e a Internet, distribuiti sul territorio regionale toscano, previsti dalla Legge Regionale n. 1 del 26 gennaio 2004, nell'ambito del progetto e.toscana linea 3. I P.A.A.S. sono sportelli telematici messi a disposizione dai comuni e presidiati da un'associazione che li gestisce in modo da assicurare un utilizzo assistito ai servizi. I P.A.A.S. sono simili a "Internet Point di pubblico servizio" a fruizione gratuita. In essi saranno presenti formatori qualificati che avranno compiti di assistenza e di ricezione di domande da parte degli utenti. Le associazioni garantiranno l'apertura in orari prestabiliti.



COSA POSSO TROVARE NEI P.A.A.S.?

Nei P.A.A.S. sono presenti strumenti e risorse tecnologiche e telematiche (p.c., scanner, ecc....) messi a disposizione dei cittadini per agevolare l'utilizzo dei servizi posti in rete. Le associazioni che presidiano i P.A.A.S. offrono ai cittadini e a tutte quelle fasce altrimenti escluse dalla conoscenza della rete (anziani, immigrati) iniziative formative, corsi di base per la conoscenza delle funzioni del p.c., del Web, dell'uso dei lettori di carte magnetiche, della TV digitale terrestre e della posta elettronica.

P.A.A.S. ASSOCIAZIONI CHE ADERISCONO AL PROGETTO

Attualmente il Comune di Pisa ha raggiunto un accordo con 7 associazioni, che promuovono e gestiscono i P.A.A.S., distribuiti uniformemente sul territorio pisano. Per ulteriori informazioni www.comune.pisa.it scelta PAAS

Associazione "Casa della città Leopolda"

Endas di Pisa

Circolo Arci "La Vettola"

Acli di Pisa

Circolo Arci Agorà

Arci Nuova Associazione - Comitato di Pisa

Arci Associazione l'Alba



GLI URP E I P.A.A.S. DEI COMUNI

Comune di Pisa

URP, Palazzo Pretorio, Lungarno Galilei, 43,
tel. 050-910973, email: urp@comune.pisa.it,
orario: da lunedì a venerdì 8.30 – 12.30 martedì e giovedì 15.00 – 17.00
(escluso Luglio Agosto)

I PAAS:

N.° 180 Associazione “Casa della Città Leopolda”, Piazza Guerrazzi,
tel. 050.21531, email: info@leopolda.it.

N.° 376 Endas, via Fiorentina 46/a,
tel: 050.3160515, email: info@endaspisa.it.

N.° 185 ACLI, via F. da Buti, 20
tel: 050.913111, email: info@aclipisa.it.

N.° 186 Circolo Arci Agora, via Bovio 48/50,
tel. 050.500442; fax 050-500442, email: agorapi@officinaweb.it,

N.° 188 Arci Nuova Associazione, Corso Italia 156.
tel: 050.23078/23278, fax 050-506897, email: pisa@arci.it.

N.° 184 Circolo Ricreativo E. Curiel Arci “La Vettola”, via livornese 701,
tel: 050.960335, email: arcilavettola@virgilio.it.

N.° 346 Associazione l’Alba, via delle Belle Torri 8,
tel. 050/544211, email: associazionelalba@gmail.com.



Comune di San Giuliano Terme

URP, via Niccolini, 25,

tel. 800186858, email: urp@comune.sangiulianoterme.pisa.it,

orario: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30

I PAAS:

Circolo ARCI90 Pappiana, via Lenin, 95, Pappiana,

tel. e fax 050-862763, email paas.arci90@virgilio.it.

Associazione ARCI TAM TAM Domani, Piazza Shelley, 28,

tel. e fax 050-815707, email tamtam@sangiulianoterme.org.

Comune di San Miniato

URP, Piazza Mazzini.

tel. 0571-406290/291/292, email: urp@comune.san-miniato.pi.it,

orario: da lunedì a sabato 8.30 – 13.15 e il mercoledì e giovedì pomeriggio 15.00 – 17.30.

Comune di Volterra

I PAAS:

PAAS, via Roma 12, email: paas@comune.volterra.pi.it.

Comune di Pietrasanta

URP, Piazza Matteotti 29,

tel. 0584-795234 email: urp@comune.pietrasanta.lu.it.

Comune di Calci

Piazza Garibaldi 1,

tel. 050-939523 - fax 050-938202 email: segreteria@comune.calci.pi.it.

Comune di Vicopisano

via del Pretorio 1,

tel. 050-796511, email: info@comune.vicopisano.pi.it.

Comune di Vecchiano

URP, viale XX settembre

tel. 050-859659 fax 050-868778, email: urp@comune.vecchiano.pisa.it.



orario: Lun., Mer., Ven. e Sab. dalle 08,30 alle 12,30 – Mar. dalle 08,30 alle 12,30 e dalle 16,00 alle 18,00 e Gio. dalle 08,30 alle 16,30.

I PAAS:

Circolo Arci Casa del Popolo di Vecchiano via Manin, 2

orario dal martedì al sabato dalle 16 alle 20,

tel. 050-861064 , fax 050-506897.



GLOSSARIO

WAI-AAA del W3C: normativa che definisce i criteri dell'accessibilità. L'accessibilità, in informatica, è la capacità di un servizio o di una risorsa d'essere fruibile con facilità da una qualsiasi categoria d'utente. Il termine è comunemente associato alla possibilità anche per persone con ridotta o impedita capacità sensoriale, motoria, o psichica, di fruire dei sistemi informatici e delle risorse software a disposizione.

E-GOVERNMENT: si intende il processo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione, il quale - unitamente ad azioni di cambiamento organizzativo - consente di trattare la documentazione e di gestire i procedimenti con sistemi digitali, grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), allo scopo di ottimizzare il lavoro degli enti e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, che nuovi servizi, attraverso nuovi canali di accesso (Portali Web, Chioschi Multimediali, Call-Center...).

CANALE DIGITALE TERRESTRE: il digitale terrestre (anche noto con l'acronimo DTT, dall'inglese *Digital Terrestrial Television*) è una tecnologia che permette di ricevere sul televisore di casa trasmissioni televisive del livello qualitativo e prestazionale della TV satellitare, senza però dover ricorrere all'installazione dell'antenna parabolica, ma utilizzando l'impianto ricevente preesistente, affiancato da un decoder.

CSE: Carta sanitaria elettronica - La Carta sanitaria elettronica svolge più funzioni contemporaneamente:

- Chiave privata di accesso al fascicolo sanitario elettronico che contiene i dati sanitari personali - Cns
- Tessera sanitaria nazionale (Ts)
- Tessera europea di assicurazione malattia (Team) sostituisce il modello E-111 e garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea e in Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, secondo le normative dei singoli paesi



- Tesserino del codice fiscale

SMART-CARD: la smart card è un dispositivo hardware delle dimensioni di una carta di credito che possiede potenzialità di elaborazione e memorizzazione dati ad alta sicurezza.

PASSWORD: (trad. "parola chiave", in italiano "parola d'ordine", o anche "parola d'accesso") è una sequenza di caratteri e numeri che viene usata per accedere in modo esclusivo ad una risorsa (sportello Bancomat, computer, connessione Internet, etc).

USER-ID: sequenza di caratteri che identifica l'utente che accede a servizi.

SERVIZI INTERATTIVI: quando un utente fa una richiesta al sistema che sta utilizzando, interagisce con esso; grazie a questa interazione, il sistema risponde in base alle esigenze dell'utente.

DIGITAL DIVIDE: (divario digitale) si intende il divario esistente nell'accesso alle nuove tecnologie (Internet, Computer) presenti nel mondo, e chi non può farlo per motivi diversi come reddito insufficiente, ignoranza, assenza di infrastrutture (come nel caso dei paesi sotto sviluppati).

WIFI: è l'abbreviazione delle parole "wireless" e "fidelity", che letteralmente significano "fedeltà senza fili". La tecnologia wi-fi permette tipicamente di collegare un computer alla rete internet senza l'utilizzo di fili: sfrutta onde radio a velocità elevatissime, da 11 a 54 megabit al secondo. Un pc wi-fi può collegarsi ad internet connettendo il proprio apparecchio in delle apposite zone dette "hot spot". Queste si stanno diffondendo di pari passo con la tecnologia wi-fi, soprattutto in luoghi con alta affluenza di persone come aeroporti, stazioni, hotel etc.