

PROGETTO COMUNAS

Sezione 1

OBIETTIVI, INTERVENTI PROPOSTI, RISULTATI ATTESI

Come recita il sito della Regione Autonoma della Sardegna (RAS) nella Sezione dedicata all'Innovazione Tecnologica, per E-government si intende *il processo di riorganizzazione e innovazione delle pubbliche amministrazioni, attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.*

In tale ambito, sulla base delle direttive della normativa europea ("i2010 - Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione" è il quadro strategico della Commissione europea che nel 2005 ha definito gli orientamenti strategici al fine di coordinare le azioni degli Stati membri per facilitare la convergenza digitale e rispondere alle sfide legate alla società dell'informazione) e nazionale (nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive integrazioni; Direttiva del 18 novembre 2005 Linee guida per la PA digitale del ministro Stanca), la RAS ha varato politiche di sviluppo del territorio basate sul principio della sussidiarietà e sulla riduzione del digital divide, attraverso l'adozione di misure atte a favorire l'accesso telematico ai servizi e a un'informazione chiara, completa e tempestiva sull'attività delle istituzioni locali.

A questo scopo, nel 2005 è stato creato il portale Comunas, inteso dai suoi progettisti non solo come "rete dei Comuni", cioè uno strumento a disposizione di cittadini e imprese per poter usufruire di servizi pubblici on-line della PA locale, ma anche come mezzo attraverso il quale le comunità potessero condividere *cose, strumenti, usanze e consuetudini.*

Attraverso Comunas, la RAS, nel pieno rispetto della autonomia delle amministrazioni comunali, mira a salvaguardare e dare visibilità e trasparenza al patrimonio informativo posseduto dalla PA regionale e locale nei confronti dei cittadini e delle imprese che ne sono i potenziali e principali utilizzatori. Proprio le amministrazioni comunali, infatti, sono i principali depositari e custodi delle informazioni che più da vicino riguardano la vita del cittadino nella società civile.

Comunas si configura come un portale in evoluzione, basato sul precedente progetto regionale eGOS (eGovernment Sardegna) e concepito con il fine ultimo di incrementare e semplificare il rapporto quotidiano tra le PA locali e i cittadini attraverso la *cooperazione applicativa.* Questa tecnica permette alle applicazioni software di back-office e front-office e alle diverse banche dati distribuite sul territorio di dialogare fra loro e di scambiare informazioni in modo sicuro attraverso sistemi di web services operanti tramite internet. Con Comunas, quindi, la RAS non si sostituisce ai Comuni nell'acquisizione, elaborazione e conservazione dei dati, ma fornisce loro, assumendosene i costi di realizzazione, sia un canale comunicativo diretto per l'interscambio, e quindi l'interoperabilità, delle informazioni sia la struttura applicativa di front-end accessibile a tutte le amministrazioni, ai cittadini e alle imprese, appunto attraverso il portale www.comunas.it. Gli interventi proposti si ricollegano all'esigenza di poter far decollare l'ICT anche nelle piccole amministrazioni, dotate di scarse risorse finanziarie, integrandole in una rete regionale che può garantire loro servizi di maggior qualità con elevata trasparenza.

Dopo le prime due fasi, il progetto Comunas (al quale dal 2005 ad oggi hanno aderito quasi tutti i comuni sardi) è ora in fase di consolidamento anche grazie al lavoro di *Sardegna IT*, società in house incaricata dal marzo del 2009 del coordinamento di tutte le attività riguardanti l'ICT, che si occupa di formazione, piani di comunicazione e sperimentazione di servizi. L'insieme dei servizi che si vuole erogare via internet, infatti, richiede infrastrutture

centralizzate che erogano al territorio servizi in modalità ASP, un rapido ed efficiente interscambio fra il territorio locale e la struttura Sardegna IT oltre ad un'adeguata formazione e supporto tecnico degli operatori regionali e comunali locali capaci di sviluppare nuove soluzioni nel tempo e di garantire il passaggio da servizi amministrativi tradizionali a quelli automatizzati. Un percorso mirato al perseguimento della semplificazione amministrativa e di un notevole abbattimento dei costi per le piccole realtà comunali.

Sezione 2

CATEGORIE DI UTENTI

Il progetto si rivolge a diverse tipologie di utenti: le amministrazioni comunali sarde, i cittadini residenti e le imprese operanti sul territorio sardo.

Aderendo attraverso la stipula di una convenzione con la RAS (allegato 1), ma senza dover sostenere costi aggiuntivi, le amministrazioni comunali entrano nella rete di Comunas e rendono *interoperabili* i dati in loro possesso: possono cioè accedere, condividere e scambiare informazioni in maniera sicura grazie all'uso di standards comuni. L'obiettivo perseguito attraverso l'integrazione in una rete regionale è quello di aumentare il numero e migliorare la qualità dei servizi erogabili online in considerazione delle esigenze del territorio di riferimento. Benefici rilevanti soprattutto per i comuni di piccole dimensioni e scarse risorse economiche che in questo modo riescono anche ad avere a disposizione una vetrina Web, con tutte le implicazioni in termini di visibilità e pubblicità che questo comporta.

Ogni Comune aderente al progetto, inoltre, entra a far parte a pieno diritto della cosiddetta "Comunità dei referenti" (anche detta Comunità di pratica) di Comunas, che ha il compito di favorire lo scambio di esperienze tecniche e la crescita professionale dei partecipanti al progetto.

Dall'altra parte, attraverso Comunas i cittadini e le imprese guadagnano in termini di sicurezza e trasparenza oltre alla possibilità di usufruire di un unico punto di riferimento per tutte le informazioni. Registrandosi, infatti, possono accedere in maniera controllata e sicura ai propri dati (anagrafici, tributari, riferibili ai rapporti con l'amministrazione sia locale che regionale), sfruttando il portale come strumento di trasparenza e aiuto e interagendo finalmente in maniera proattiva con la PA.

Due sono le procedure previste per poter accedere ai servizi erogati da Comunas: la registrazione (allegato 2) cioè la compilazione di un form attraverso il quale l'utente, fornendo i suoi dati, ottiene una prima parte della password; l'autenticazione cioè la verifica da parte del sistema dei dati introdotti contenuti nelle banche dati dei Comuni, superata la quale all'utente viene assegnata e inviata per posta prioritaria la seconda parte della password (che in questo modo sarà rispondente ai necessari requisiti di sicurezza e privacy).

Sezione 3

ATTIVITÀ INCENTIVATE/SUPPORTATE E TONO DELLA COMUNICAZIONE

In primo luogo il portale, sulla base delle finalità perseguite e degli interventi proposti nell'ambito dell'E-government, si pone come canale preferenziale per incentivare e potenziare differenti tipi e livelli di comunicazione rispetto ai soggetti coinvolti: la comunicazione e lo scambio di informazioni tra amministrazione regionale e amministrazioni comunali e tra amministrazioni comunali fra loro (ad esempio attraverso la partecipazione alla Comunità di Pratica); la comunicazione tra questi soggetti istituzionali e i cittadini e le imprese che vivono e operano sul territorio regionale.

In secondo luogo, Comunas supporta sia attività online con finalità puramente informative (consultazione delle caratteristiche turistiche, culturali, sociali e istituzionali dei singoli comuni della Sardegna; consultazione di normative, atti, provvedimenti etc.) sia attività online caratterizzate da un più alto livello interattivo e collegate ai dati personali e agli eventi della vita offline del cittadino o dell'impresa.

Il linguaggio utilizzato è evocativo solo nella scelta del nome del portale. Comunas, infatti, è un vocabolo della lingua sarda e possiede un'ampia accezione di significati. Questo termine indica sia la sede amministrativa di un centro, o una "comunità che si governa con le proprie leggi", ma anche "cose e strumenti quotidiani e di uso corrente, usanze e consuetudini condivise nella comunità". Proprio da questa ampia accezione di significati nasce nei progettisti l'idea della sua

denominazione: "Comunas" come strumento di aggregazione anche culturale, come luogo della innovazione tecnologica e della tradizione condivise quotidianamente e in parti uguali dai sardi. I contenuti del portale, invece, sono comunicati attraverso un linguaggio e un tono informativi che esprimono la neutralità dell'emittente e sono funzionali alla finalità di trasferire in modo preciso, puntuale e convincente le informazioni, senza rifiutare il contatto con l'utente: man mano che scopre le potenzialità della piattaforma, infatti, dovrebbe crescere in lui la consapevolezza e la fiducia nel poter essere in grado di interagire con i servizi erogati in modo semplice e immediato per riuscire a soddisfare le esigenze di cittadino o imprenditore. E' questo il messaggio implicito, più alto, deducibile dal contesto.

Sezione 4

I CONTENUTI TRATTATI

I contenuti del portale si possono indicare analizzando meglio la struttura della homepage e delle pagine dei singoli comuni.

L'homepage (allegato 3) presenta nella parte alta un menù orizzontale che permette di accedere a tutte le sezioni sviluppate nel portale. Sei voci compongono il menu: comuni sardi, cittadini, imprese, servizi, il progetto, approfondimenti. Cliccando su ciascuna voce è possibile visualizzare un sottomenu rapido da cui accedere agli argomenti trattati in ogni sezione.

Sempre in homepage, sezioni e sottosezioni (esplose) sono riproposte nelle due barre laterali destra e sinistra mentre lo spazio centrale è dedicato alle notizie in primo piano corredate da una immagine evocativa e da un breve testo introduttivo.

Le sezioni *cittadini* e *imprese* contengono brevi schede informative sulle attività che scandiscono la vita quotidiana di questi due utenti del portale (ad es. Abitare, Avere una famiglia, Pagare le tasse, Gestire un'attività) con rinvii alla sezione *servizi* (allegato 4) anch'essa suddivisa tra servizi al cittadino e alle imprese.

La sezione *progetto*, invece, riferisce delle fasi di attuazione del portale Comunas e di tutte le tematiche e i soggetti coinvolti in esso (Comunità di referenti, Normativa, Partner, Accreditamento imprese e, tra i servizi di più recente introduzione, la posta certificata), mentre la sezione *approfondimenti* analizza diversi argomenti di attualità legati al mondo dell'amministrazione e della vita del cittadino e delle imprese e, sulla barra laterale sinistra, offre una sorta di scadenziario.

Per quanto riguarda la pagina dei singoli comuni che aderiscono al progetto (allegato 5), è possibile suddividerla in due sotto aree dedicate rispettivamente la prima ai contenuti di tipo istituzionale, (attività istituzionali, caratteristiche turistiche, culturali e sociali, peculiarità del territorio, dei servizi esistenti ecc.), la seconda orientata alla fornitura di servizi di E-government destinati ai cittadini e alle imprese messi a disposizione dai comuni grazie al sistema del Portale. Quest'ultima, l'area Servizi Online, consente l'accesso diretto ad un insieme di dati a carattere puramente informativo per la consultazione di aree istituzionali pubbliche (atti, provvedimenti ecc.), mentre prevede una fase di controllo degli accessi (con un sistema di autenticazione a due livelli) nel caso di servizi ad alto livello di interattività e trattamento di dati personali legati ad eventi della vita del cittadino o dell'impresa (ad es. Servizi demografici, Tributi comunali, Attività produttive, ecc.).

Sezione 5/6

FORMATI USATI PER LA PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI E STRUMENTI USATI PER SUPPORTARE/INCENTIVARE LE ATTIVITÀ

La maggior parte delle informazioni viene presentata attraverso formati di uso comune come i testi e le immagini. Quando il testo è strutturato e formattato correttamente, infatti, può essere la modalità più flessibile per la presentazione dei contenuti.

L'area *Tematiche* delle pagine dei singoli comuni (di cui è anche possibile visualizzare la mappa), invece, alla voce *Monumenti* propone una lista di link al portale tematico *SardegnaCultura* del sito della Regione. Qui i monumenti sono presentati attraverso l'uso di guide in formato pdf e il software *Sardegna 3D*, uno strumento interattivo, accessibile a tutti gratuitamente, che consente la navigazione tridimensionale su tutto il territorio sardo.

Come esempio degli strumenti a supporto delle attività e dei servizi erogati da Comunas, l'analisi del processo di un servizio online riguardante il tributo ICI, prevede per l'utente non

solo la possibilità di prendere visione della propria situazione storica relativa a denunce e versamenti, ma anche quella di ottenere un innovativo calcolo online da parte del sistema della spettante quota di ICI presunta da versare (allegato 6).

Un altro esempio riguarda l'area dedicata allo Sportello Unico per le Attività Produttive. L'obiettivo del servizio SUAP è quello di consentire ai cittadini ed alle imprese l'accesso ai servizi comunali in via telematica da qualunque postazione virtuale, grazie all'interconnessione delle banche dati e dei sistemi informativi di procedimento unico delle attività produttive dei singoli enti. L'imprenditore e il cittadino possono così verificare dalla loro postazione virtuale il progresso dell'iter di tutte le pratiche legate alle attività produttive che li riguardano.

Entrambi questi strumenti sono subordinati alla procedura di registrazione e autenticazione di secondo livello da parte dell'utente.

Nella navigazione, infine, l'utente è supportato dalla mappa del portale, presente in fondo a tutte le pagine insieme alla lista dei contatti attraverso i quali coloro che volessero comunicare direttamente con Comunas possono trovare risposte a tutte le domande e alla richiesta di informazioni sui servizi.

Sezione 7

CONCLUSIONI

Ai buoni propositi del progetto Comunas e agli obiettivi di sviluppo dell'E-government e dell'ICT della Regione, si contrappone la criticità della connettività e dell'accesso alla banda larga per i cittadini dislocati in aree essenzialmente interne.

Tuttavia, mentre alla fine del 2005 solo un quarto dei comuni isolani, e il 65% della popolazione, poteva usufruire di connessioni veloci alla rete Internet, nel 2008 la Regione Sardegna ha siglato il contratto "Sics II - infrastrutture e servizi a banda larga nelle aree svantaggiate del territorio regionale", tassello decisivo della strategia definita dalla Giunta col "Piano d'Azione per il superamento del Digital Divide", approvato per l'appunto nel mese di novembre del 2005. Il contratto "Sics II", infatti, garantirà la realizzazione di un'infrastruttura che assicuri: il collegamento in fibra ottica delle centrali per tutti i comuni con popolazione superiore a 1.500 abitanti; il collegamento in fibra ottica di tutte le aree produttive (Consorzi Industriali, ASI e ZIR); il collegamento in fibra ottica per tutti i presidi ospedalieri; e infine l'erogazione dei servizi di connessione in banda larga in tutti i comuni della Sardegna, compresi quelli con popolazione inferiore a 1.500 abitanti (allegato 7).