



WWW.COMUNAS.IT

Comunas è un progetto della Regione Autonoma della Sardegna, inserito nell'Accordo di Programma Quadro per la Società dell'Informazione, stipulato tra l'amministrazione regionale ed il governo nazionale. Il progetto prende avvio dalla necessità di adattare le politiche di sviluppo locale ai processi di informatizzazione e riorganizzazione in atto a livello amministrativo e di poter far decollare l'ICT anche nelle piccole realtà dotate di scarse risorse finanziarie, integrandole in una rete regionale che può garantire a loro servizi di maggior qualità con elevata trasparenza.

Comunas nasce con l'intento di fornire ai comuni sardi un sistema standard per l'interscambio dei servizi e una struttura applicativa di front-end accessibile a tutte le amministrazioni, ai cittadini e alle imprese, che ne sono i potenziali e principali utilizzatori, da un unico punto di accesso. L'obiettivo generale è quello di fornire agli Enti aderenti un nuovo canale di erogazione dei propri servizi, mantenendo e garantendo l'autonomia delle Amministrazioni nella gestione, nella responsabilità dei dati e nel numero e tipologia di servizi da pubblicare. Comunas permette alle varie amministrazioni locali di fornire nuovi servizi avanzati di governo elettronico con un alto grado di democrazia e trasparenza, consentendo inoltre, ai cittadini e alle imprese di avere un accesso controllato e sicuro ai propri dati, siano essi di tipo anagrafico, tributario o di altro tipo con l'amministrazione locale e regionale. Il risultato che si vuole raggiungere è quello di avere tutti i comuni sardi online sul portale Comunas e di erogare tramite un unico punto di accesso una serie di servizi online, ai cittadini e alle imprese, destinati a migliorare la qualità e ad accrescere l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Il progetto si rivolge sia alle amministrazioni comunali sia ai cittadini che alle imprese residenti e operanti sull'isola. I comuni a cui si rivolge Comunas devono essere dotati di software applicativi compatibili con le applicazioni erogate dal progetto, o in caso fossero sprovvisti di soluzioni gestionali possono utilizzare il portale con metodologia ASP (Application Service Provide). Vista la semplicità della struttura e la chiarezza grafica all'utente sono richieste solo le minime competenze informatiche di base, come la capacità di effettuare un download o di utilizzare dei form predefiniti, conoscenze che ogni navigatore medio possiede.

Il portale supporta diverse attività, da un lato permette ai cittadini la consultazione di varie informazioni di tipo istituzionale sul comune di proprio interesse, attraverso la selezione del nome del comune dal menù a tendina presente sulla home, dall'altra l'utilizzo di una serie di servizi di e-government messi a disposizione dai comuni aderenti. Per poter accedere alle sezioni 'Servizi online' del portale Comunas è necessario che l'utente si registri. La registrazione prevede l'inserimento dei dati utente attraverso la compilazione di un form in cui dovranno essere inseriti: nome, cognome, indirizzo residenza, codice fiscale, e-mail, n° telefonico, ecc.. nel caso si tratti di un cittadino, Partita IVA e altri dati nel caso si tratti di un'impresa. Il form di registrazione consente di definire una password di primo livello utilizzabile in attesa dell'assegnazione successiva, agli aventi diritto, della password di secondo livello. 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.

I servizi fruibili via web sono raggruppati per categorie:

'I servizi al cittadino' è la sezione che comprende i servizi che le amministrazioni dei Comuni mettono a disposizione dei propri cittadini, è organizzata in sottocategorie :

Dati anagrafici: permette di prendere visione dei propri dati anagrafici (e di quelli del proprio nucleo familiare) esistenti nei database demografici comunali.

Autocertificazioni: permette di certificar i dati di proprio interesse e scaricare il modulo necessario.

Cambio residenza: permette di inoltrare online una denuncia di cambio di residenza semplice (all'interno dello stesso comune), o di immigrazione con provenienza da un altro comune (movimento APR) per sé e per i componenti del proprio nucleo familiare.

Prenotazione certificati: permette di ottenere, mediante prenotazione, il rilascio di documenti o di certificazioni, in carta libera e in bollo, emessi da parte dei servizi di anagrafe e stato civile dei Comuni aderenti.

Contravvenzioni: permette di controllare online lo stato e il dettaglio delle proprie contravvenzioni o di scaricare la modulistica necessaria.

Pratiche edilizie: permette di controllare online i documenti e le pratiche relative all'iter amministrativo delle concessioni e autorizzazioni edilizie. Si rivolge ai cittadini, ai progettisti, o a altri soggetti che hanno diritto d'accesso agli atti riguardanti l'edilizia privata.

Tasse: permette la consultazione della propria situazione tributaria, l'inserimento denunce e il pagamento online delle tasse (ICI, TARSU, TOSAP)

Servizi Regionali: consente di visualizzare lo stato contabile delle liquidazioni passive.

Questi servizi hanno l'intento di semplificare e incrementare il rapporto quotidiano tra pubblica amministrazione e cittadino, l'utente non è più costretto a recarsi fisicamente presso gli uffici competenti.

'I servizi all'impresa' è la sezione dedicata a chi ha già un'impresa o vuole avviare una nuova attività, è organizzata in sottocategorie:

Sportello unico - S.U.A.P: è l'area dedicata allo Sportello unico per le attività produttive del portale Comunas e consente 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 potranno verificare dalla loro postazione virtuale il progresso dell'iter di tutte le pratiche legate alle attività produttive che riguardino lui e la sua impresa.

Contabilità imprese: permette di controllare lo stato delle proprie fatture emesse nei confronti dell'Ente, oppure essere avvisati della liquidazione di tali fatture e si rivolge alle imprese o ai cittadini amministratori di un'azienda che siano creditori o intrattengano rapporti di tipo finanziario con i comuni aderenti alla Rete di Comunas.

Tasse: permette la consultazione della propria situazione tributaria, inserimento denunce e il pagamento online delle tasse.

Servizi Regionali: organizzato in sotto aree, consente di visualizzare lo stato di avanzamento delle pratiche di iscrizione e mantenimento dell'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, di visualizzare lo stato di avanzamento delle domande di partecipazione ai "Bandi di selezione per la concessione di finanziamenti per le attività formative" e di controllare lo stato contabile delle liquidazioni passive.

L'usufruibilità di questi servizi via web servizio permettono agli imprenditori di non recarsi fisicamente presso gli sportelli di competenza e di incrementare i rapporti con la pubblica amministrazione.

Inoltre il portale cerca di incentivare la partecipazione dei vari referenti tecnico amministrativo dei comuni aderenti e la condivisione di esperienze relative all'utilizzo dei servizi di Comunas attraverso "la comunità dei referenti" (o comunità di pratica). I referenti mediante la compilazione del modulo di adesione partecipano agli incontri che avvengono, periodicamente, principalmente per via telematica, in cui si condividono le proprie esperienze e si mettono in evidenza le nuove esigenze riguardo ai servizi erogati. Questo scambio continuo permette la crescita professionale dei referenti e, allo stesso tempo, il continuo miglioramento dei servizi messi a disposizione dei cittadini e delle imprese.

Il portale utilizza un tono di comunicazione informativo. Questa scelta è dettata dal tipo di contenuti trattati: tutti di tipo istituzionale. È strutturato in sotto aree, ognuna dedicate a diversi argomenti:

Comuni sardi: dedicato ai contenuti di tipo istituzionale dei singoli comuni della Sardegna che aderiscono al progetto in cui si trovano informazioni sull'attività istituzionali, amministrazione, caratteristiche turistiche, culturali e sociali, peculiarità del territorio e dei servizi offerti.

Cittadini / Imprese: in cui i contenuti sono organizzati intorno agli eventi della vita del cittadino (abitare, aprire una nuova attività, avere una famiglia, essere cittadini, pagare le tasse, usare i mezzi di trasporto) e dell'impresa (gestire un'attività, pagare le tasse), e da essi si può accedere direttamente ai servizi di e-government.

Servizi online: dedicato ai servizi di e-government già in precedenza descritti.

Progetto: dedicato alla descrizione del progetto e alle sue fasi di sviluppo, alle normative e ai partner.

Approfondimenti: dedicato all'approfondimento di diversi argomenti legati alla vita quotidiana del cittadino (informazioni su codice fiscale, tessere elettorale, tessera sanitaria, passaporto, carta d'identità), al modo amministrativo (comunità di pratica, incontro con i comuni, estensione e servizi ASP) e dell'impresa (aprire la partita IVA, inventarsi un'impresa, firma digitale).

Le informazioni vengono veicolate solo sotto forma testuale, il testo viene correlato da una serie di fotografie.

Per quanto riguarda l'interazione degli utenti con il sito del progetto comunas, abbiamo rilevato la presenza del collegamento al download di Sardegna 3D, un software che permette di visitare il comune selezionato in modalità satellitare. Il collegamento è raggiungibile attraverso un click sulla cartina della regione nella sezione dedicata ad ogni singolo comune. Inoltre, nella sezione numeri utili di ogni singolo comune (prendiamo ad esempio il Comune di Alghero), è possibile effettuare le chiamate a costo zero con il software Skype. Sempre all'interno della sezione di ogni singolo comune il sito attraverso il link "scheda comune" permette il collegamento con il portale della regione Sardegna nella sezione Turismo (<http://www.sardegnaturismo.it/offerta/cultura/cittaepaesi/citta/olbia.html>) (es: Comune di Olbia), attraverso la quale il cittadino può accedere a una ulteriore serie di servizi informativi e ad una sezione Multimediale nella quale sono presenti foto e video su eventi accaduti nell'isola.

Dall'analisi di Comunas si può evidenziare come la sua veste grafica semplice ed intuitiva e i suoi contenuti chiari ed efficaci offrono dei percorsi di navigazione facili, centrati sulle tipologie di utenze e dei loro bisogni. Il portale rispetta quelli che, secondo Visciola, sono i principali requisiti dell'usabilità: navigabilità, utilità attesa, completezza dei contenuti, comprensibilità delle informazioni, efficacia comunicativa e attrattività grafica. Il punto di maggiore criticità, a livello

progettuale è la mancanza di tutti i comuni sulla rete, alcuni di grossa importanza come Sassari, che limitano la ricchezza di contenuti. Inoltre anche nella rete Comunas come in altri siti delle pubbliche amministrazioni, si nota la predilezione del sistema di E.government, come ammodernamento della pubblica amministrazione per snellire le procedure e ridurre i costi, a discapito dell'E-democracy come aumento di partecipazione del cittadino-utente. Proprio questo salto di qualità sarà necessario a Comunas per raggiungere tutti gli obiettivi prefissati.