

Progetto	Sportello Virtuale e Web(1/3)	Filone operativo Servizi al cittadino
A) Descrizione ed obiettivi	<p>Questo progetto prevede il potenziamento dei servizi offerti al cittadino sia nell'ampiezza dei servizi stessi sia dei canali offerti .</p> <p>Infatti l'introduzione del timbro digitale (garanzia di integrità, non ripudio, non modificabilità del certificato), permette l'erogazione dei certificati in modalità remota e self service.</p> <p>Operativamente il progetto prevede la realizzazione di sportelli virtuali sul territorio in cui il cittadino può effettuare gran parte delle operazioni che adesso deve fare al DUC e l'ampliamento dei servizi on-line via web per privati, patronati, banche e datori di lavoro . Attraverso lo sportello virtuale il cittadino attiva un videocollegamento con un operatore che interviene dalla sua postazione per fornire informazioni o per trasmettere/ricevere documenti.</p> <p>Lo sportello virtuale permette di estendere territorialmente il servizio erogato dal DUC, avvicinandolo alle attività quotidiane del cittadino: la spesa, il lavoro, lo svago.</p> <p>I primi servizi che verranno erogati dallo sportello virtuale saranno i certificati di anagrafe e stato civile data la grande mole di richieste all'anno fatte al front office (139.353)</p> <p>Il piano di lavoro per gli sportelli virtuali prevede :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Installazione di 1 sportello virtuale da posizionare presso il Municipio 2) Installazione di 2 sportelli virtuali in luoghi che presentano elevata permanenza di comunità numerose come centri commerciali, aziende (es. Centro Torri , Barilla Center, Azienda Barilla..) 	
B) Funzioni / Servizi	<p>Sportello virtuale:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Il cittadino si identifica con la propria Carta di Identità Elettronica, Citizen Card o Posta Elettronica Certificata oppure attraverso la propria Carta di Identità Cartacea (verificata dall'operatore remoto attraverso lo scanner e verificata la corrispondenza attraverso la telecamera installata sul chiosco) 2) Il cittadino dialoga con l'operatore remoto e richiede una informazione o un servizio (es.:Stampa di Certificato Anagrafico e di Stato Civile) 3) Il certificato firmato digitalmente verrà stampato con l'apposizione del timbro digitale secondo quanto concordato in sede regionale con il Ministero degli Interni . 4) Nel caso in cui l'uso dei certificati richieda marca da bollo questa verrà apposta dal cittadino 5) Verranno rilasciati in prima istanza certificati di anagrafe (residenza, residenza alla data, stato di famiglia, stato di famiglia alla data, stato di famiglia alla data del decesso, cittadinanza, stato libero, esistenza in vita, cumulativo di famiglia, contestuale, residenza con provenienza emigrazione, estremi della propria carta di identità) <p>Servizi Web:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificazione del richiedente con la propria Carta di Identità Elettronica, Citizen Card o Posta Elettronica Certificata 2) Scelta tra la lista dei servizi disponibili con l'integrazione di Certificati di Anagrafe e Stato Civile on line, Attività economiche , Mobilità e permessi 3) Stampa del certificato 	

Progetto	Sportello virtuale e Web (2/3)		Filone operativo Servizi al cittadino
C) Vincoli / Dipendenze	<p>Adozione del Timbro/firma digitale SecurEdge (attività già avviata dal Comune)</p> <p>Disponibilità di banda e installazione della rete a carico del Comune</p> <p>I certificati richiesti saranno generati con timbro digitale da applicativi di front office già esistenti</p> <p>Qualora si scegliesse fare gestire a un operatore più sportelli dovrà essere analizzata la soluzione più opportuna per la gestione delle code.</p> <p>Estensione degli accordi con gli intermediari per l'erogazione dei servizi on-line .</p> <p>Utilizzo del generatore (WeGo) di sviluppo di servizi on-line .</p>		
D) Sviluppi potenziali ed integrazioni	<p>Installazioni degli sportelli virtuali presso i Poli Territoriali con problematiche di presidio del personale di anagrafe.</p> <p>Ulteriore diffusione degli sportelli con modalità di servizio di Sportello Virtuale sul territorio in funzione del gradimento espresso dalla cittadinanza.</p>		
E) Unità organizzative responsabili/coinvolte	<p>Sportello relazione con il cittadino – supporto alla configurazione e definizione priorità</p> <p>Servizi informatici – attività di parametrizzazione e configurazione dei servizi on line</p> <p>Back office – supporto informativo</p> <p>It.City S.p.A – integrazione del Timbro digitale con i servizi on-line</p>		
F) Benefici attesi	<ul style="list-style-type: none"> •Semplificazione dell'accesso del cittadino ai servizi comunali (multicanalità). •Ampliamento della presenza “fisica” del comune sul territorio . •Concreta applicazione di utilizzo della tecnologia a sostegno del servizio al cittadino. <p>Target della popolazione relativa allo sportello virtuale: fascia di età 30-60 con propensione all'utilizzo di sportelli automatici (49000 cittadini) con potenzialità minima di 10k certificati/anno.</p> <p>Target della popolazione relativa ai servizi web: fascia di età 25-40 con propensione all'utilizzo di internet (15000 cittadini), più Patronati , Banche e datori di lavoro.</p> <p>Benchmarking:</p> <p>Nel contesto italiano il Comune di Parma risulta all'avanguardia per la tipologia e la quantità di servizi erogati via web. Nello specifico, alcuni comuni (Ravenna, Torino, Marsala) risultano essere in fase di test per la stampa dei certificati di anagrafe e stato civile con timbro digitale e autorizzazione del Ministero degli Interni.</p> <p>Referenze:</p> <p>Sportello Virtuale: progetto Reti Amiche on the job IBM - Comune di Milano</p>		



Il Video Sportello come canale per utenti non esperti

