

Progetto Fondo Innovazione



Consorzio dei
Comuni Trentini



Trentino
Digitale SpA



Provincia
Autonoma
di Trento

PROGETTO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI COMUNI

eGovernment Benchmark 2019

Empowering Europeans through
trusted digital public services

Il 22% dei cittadini italiani
interagisce online con la
PA (media Ue: 53%)...
e il rimanente 78%?

Cosa si aspettano gli utenti dai servizi digitali?

Cittadini ed imprese

- Strumenti intuitivi, semplici ed efficaci, progettati in funzione dell'utente (*user-centric design*)
- Supporto e accompagnamento nell'uso degli strumenti digitali (anche con strumenti automatici evoluti, chatBot)
- Risposte immediate ai bisogni specifici (anche da remoto)
- Certezza dei tempi di risposta

Funzionari

- Organizzazione del lavoro
- Risparmio di tempo
- Automazioni di processo
- Contenimento errori

Amministratori locali

- Offerta nuovi servizi
- Conoscenza (digitale) dei cittadini
- Decisioni rapide supportate dai dati
- Risposte rapide ai cittadini

Resp. Transizione Digitale

- Miglioramento efficienza dell'ente
- Conformità normative digitali
- Avvio processo di trasformazione
- Miglioramento dell'impatto sui cittadini

**Tutti chiedono di risparmiare tempo...
serve accelerare la trasformazione digitale**

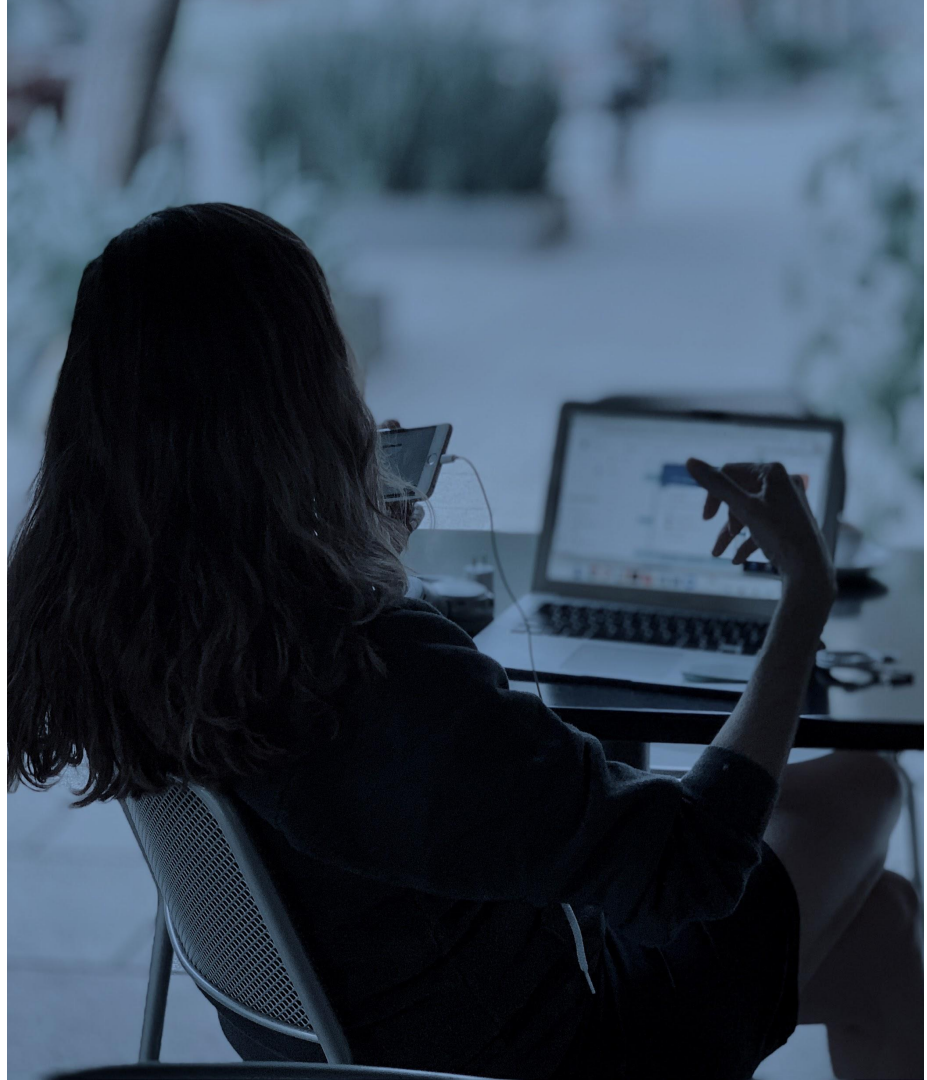


2019: un nuovo percorso

Un nuovo modello di sito web, con servizi digitali

ComunWeb è una piattaforma digitale che implementa il nuovo modello di sito istituzionale per i comuni, fortemente orientato ai servizi.

Con la **Stanza del Cittadino**, progettata in collaborazione con Designers Italia, si propone di per **accelerare** l'attivazione di nuovi servizi digitali per cittadini ed imprese.



Strumenti indispensabili per attivare i servizi digitali

Piattaforme abilitanti (come operare):

- **SPID** Identità Digitale
- **PagoPA** Piattaforma per i Pagamenti
- **IO** App per la comunicazione tra PA e cittadini

Community nazionali (dove va il digitale):

- **Designers Italia** Community di progettisti
- **Developers Italia** Community di sviluppatori

Normative di riferimento (cosa si deve fare):

- **5 Linee guida AgID** (design servizi web, cloud, open source, accessibilità, interoperabilità)
- **Codice Amministrazione Digitale**



2020/2021: diffusione delle piattaforme abilitanti

SPID: 20.269.000 cittadini abilitati

PagoPA: 18.147 enti abilitati

APP IO: 11.280.462 download da parte dei cittadini

Le piattaforme abilitanti non rappresentano più un ostacolo al processo di digitalizzazione degli Enti Locali

Cos'è la Stanza del Cittadino

E' una piattaforma in cloud progettata per gestire tutti i servizi on-line del Comune, progettati con una logica orientata al cittadino secondo la piena conformità normativa:

- Linee guida interoperabilità
- Linee guida di design dei servizi web della PA
- Open Source (disponibile su Developers Italia:
<https://developers.italia.it/it/software/opencontent-stanzadelcittadino-cf016d>)
- Cloud della PA: servizio qualificato AgID (disponibile sul marketplace:
<https://cloud.italia.it/marketplace/service/525>)

Stanza del Cittadino

I cittadini:

- attivano nuove pratiche on-line (compilando modulistica da smartphone)
- rimangono aggiornati sullo stato delle proprie pratiche
- trovano tutte le comunicazioni con il Comune all'interno di una stessa "stanza"
- utilizzano tutte le piattaforme abilitanti: SPID per accedere, PagoPA per pagare, APP IO per ricevere notifiche sugli aggiornamenti delle pratiche

Stanza del Cittadino

Gli **operatori comunali**:

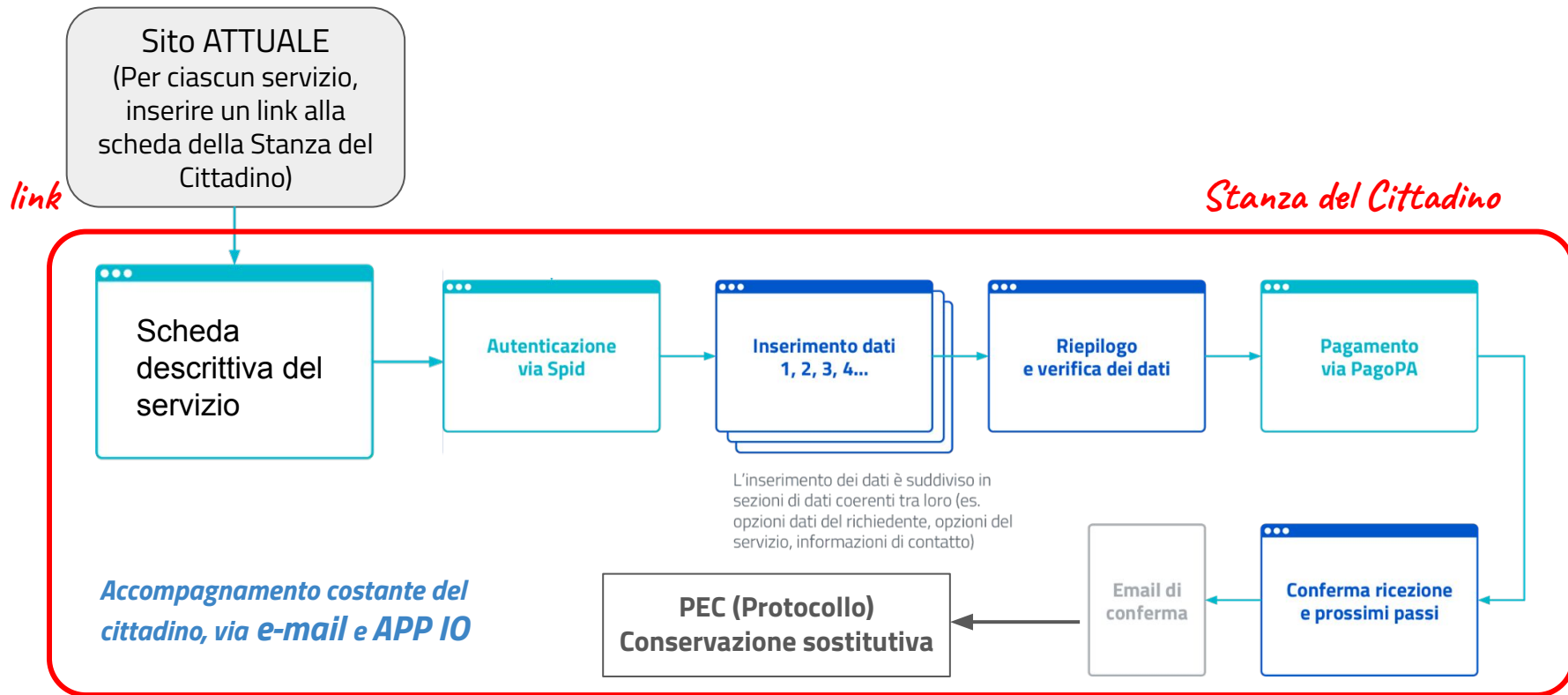
- ricevono una notifica via e-mail per tutte le pratiche inviate dal cittadino
- accedono ad un cruscotto (back-office) per visualizzare le pratiche complete
- possono gestire l'intero processo delle pratiche on-line
- rispondono al cittadino attraverso un unico cruscotto
- vedono tutti i dati di ogni singola pratica (inclusi pagamenti)
- NON devono protocollare manualmente (grazie ad integrazione automatica con PEC/protocollo)

Fondo Innovazione: fase 1

Attivazione e diffusione di 2 servizi digitali presso tutti i comuni aderenti al progetto:

1. Prenotazione e pagamento Carta d'Identità Elettronica
2. Prenotazione e pagamento di una sala pubblica

Come si rende disponibile ai cittadini



Prenotazione e pagamento CIE: iter

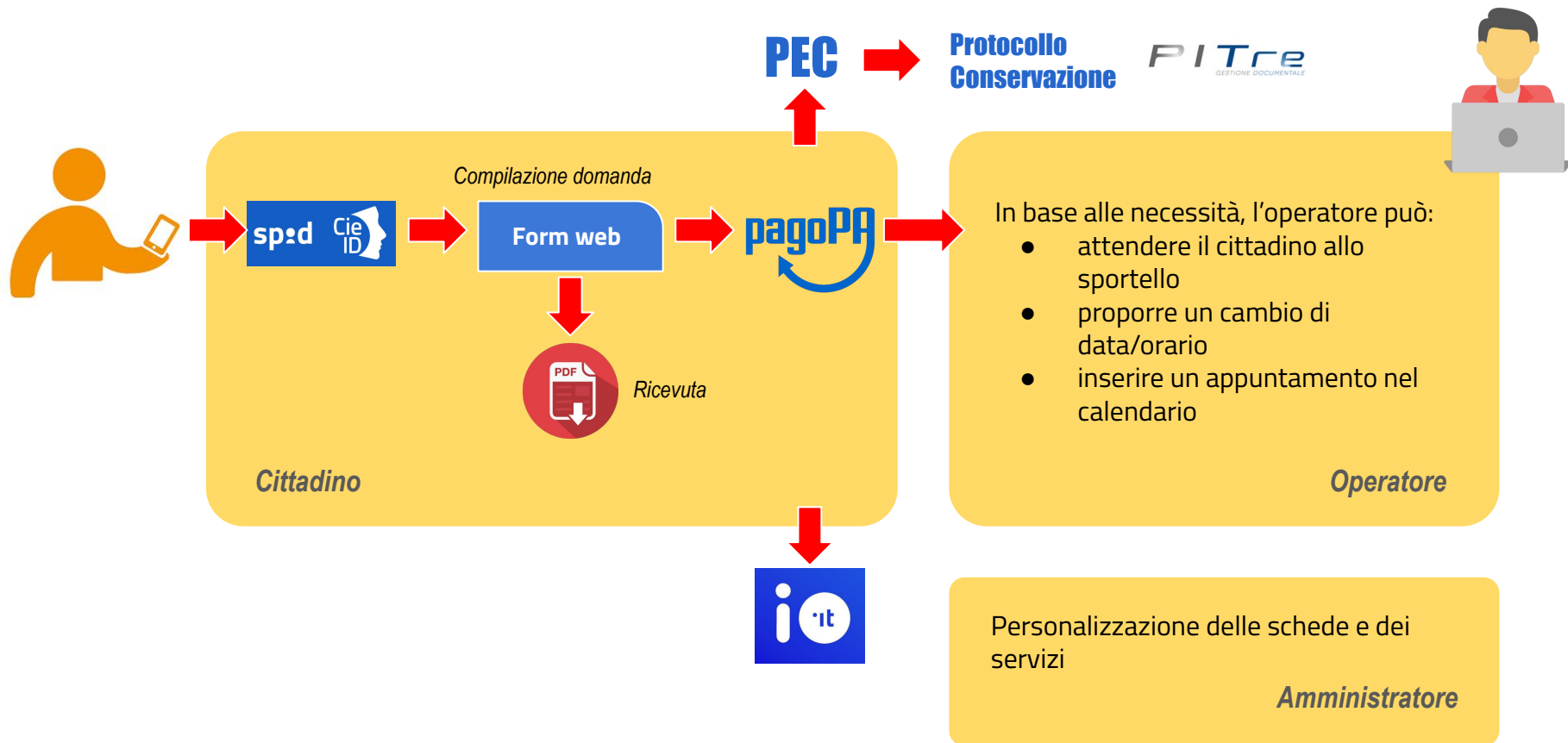
Il cittadino:

1. accede con SPID
2. compila i campi , effettua pagamento, invia la richiesta

Gli **operatori comunali**:

1. ricevono una notifica via e-mail: nuova pratica
2. si autenticano con login e password (da richiedere a Consorzio Comuni)
3. osservano i dettagli della pratica
4. se necessario, propongono un cambio di orario
5. se necessario, fissano un appuntamento sul calendario

Prenotazione e pagamento CIE: iter



Prenotazione e pagamento Sala pubblica: iter

Il cittadino:

1. accede con SPID
2. compila i campi ed invia la richiesta (senza pagamento)

L'operatore comunale:

1. riceve una notifica via e-mail: nuova pratica
2. si autentica con login e password (da richiedere a Consorzio Comuni)
3. osserva la pratica
4. prende in carico la pratica di propria competenza
5. accetta (o rifiuta) la pratica e definizione importo

Il cittadino:

1. riceve notifica (via e-mail o APP IO)
2. effettua il pagamento con PagoPA

**Comune di Ala**Seguici su [f](#) [t](#) [in](#) [i](#)[Amministrazione](#)[Servizi](#)[Novità](#)[Documenti e dati](#)[Turismo](#)[Tempo libero](#)[Famiglia](#)[Tutti gli argomenti...](#)[Elenco pratiche](#)[Statistiche](#)[Integrazioni](#) ▼[Prenotazione spazi comunali](#)**[In carico]****Gabriele Francescotto** FRNGRL76L17F770U ✓

✗ Rigetta

✓ Approva

↓ Scarica

✉ Scrivi al cittadino

ModuloAllegati **0**Messaggi **2**

Pagamento

Protocollo

Richiedente

Nome *

Cognome *

Numero richiesta:

ff38113b-2784-4cca-b66f-520f7e11d71b

Richiesta presentata il:

06-05-2021 alle 16:19:38

Operatore:

Operatore Opencontent



Comune

Amministrazione

Prenotazione spazi

Gabriele Fr

Modulo

Richiedente

Nome *

Gabriele

Codice Fiscale *

Approva pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente gabriele.francescotto@opencontent.it

Messaggio personale

B *I* U

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al/il cittadino

Documenti allegati

Carica allegato

Allega eventuali documenti in formato pdf, jpg, jpeg o p7m

Importo da pagare

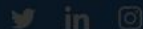
1,00

€

L'importo se già presente è stato calcolato nel modulo o dalle impostazioni del servizio. Si può inserire un importo diverso se necessario, impostando il valore 0 l'utente sarà esentato dal pagamento e la pratica verrà direttamente approvata.

⚠ Una volta elaborata la pratica non sarà più possibile effettuare modifiche

Invia



Tutti gli argomenti...

☒ Scrivi al cittadino

b66f-520f7e11d71b

38

dall'utente

ntamento rilascio

Carta di identità elettronica - CIE



Comune

Amministrazione

Prenotazione spazi

Gabriele Fr

Modulo

Richiedente

Nome *

Gabriele

Cognome

Francesco

Rigetta pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente gabriele.francesco@opencontent.it

Messaggio personale

B *I* U

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al/il cittadino

Documenti allegati

Carica allegato

Allega eventuali documenti in formato pdf, jpg, jpeg o p7m

L'importo se già presente è stato calcolato nel modulo o dalle impostazioni del servizio. Si può inserire un importo diverso se necessario, impostando il valore 0 l'utente sarà esentato dal pagamento e la pratica verrà direttamente approvata.

⚠ Una volta elaborata la pratica non sarà più possibile effettuare modifiche

Invia



Tutti gli argomenti...

☒ Scrivi al cittadino

b66f-520f7e11d71b

38

Ultime pratiche inviate dall'utente