

SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA LA DOMANDA DEI CITTADINI



Casa, Trasporto privato, URP

Indagine realizzata da:



Maggio 2006

INDICE

INTRODUZIONE

CAPITOLO 1

LE OPINIONI DEI CITTADINI: I RISULTATI DEI FOCUS GROUP	pag. 1
1.1 - LA SEMPLIFICAZIONE COMPLESSA	pag. 2
1.2 - CASA	pag. 6
1.3 - TRASPORTI	pag. 18
1.4 - L'URP	pag. 31

CAPITOLO 2

CASA: PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE	pag. 49
PREMESSA	pag. 50
2.1 - COMPRAVENDITA E PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE	pag. 53
2.1.1 - Controllo della Categoria Catastale	pag. 53
2.1.2 - Visura ipotecaria	pag. 57
2.1.3 - Proposta e accettazione	pag. 57
2.1.4 - Il Compromesso	pag. 58
2.1.5 - Trascrizione on line	pag. 59
2.1.6 - Il Notaio: tradizione e innovazione	pag. 59
2.1.7 - Modulistica on line e Sportello Unico per L'Edilizia	pag. 67
2.1.8 - Denuncia ICI	pag. 69
2.1.9 - Compravendita all'asta giudiziaria	pag. 69
2.2 - MUTUI E AGEVOLAZIONI PER I CITTADINI	pag. 74
2.2.1 - Iter per richiedere un mutuo: Banca, Mediatori Creditizi e Mutui On line	pag. 74
2.2.2 - La richiesta di mutuo	pag. 80
2.2.3 - L'erogazione della somma mutuata	pag. 85
2.2.4 - Costi per il cittadino	pag. 86
2.2.5 - Vantaggi dei mutui on line	pag. 88
2.3 - LOCAZIONE: PROCEDURE TELEMATICHE E AFFITTI ON LINE	pag. 89
2.3.1 - Registrazione in Ufficio e Registrazione Telematica	pag. 90
2.3.2 - Abilitazione ai servizi telematici	pag. 93
2.3.3 - Il versamento on line	pag. 94
2.3.4 - Comunicazione cessione fabbricato	pag. 95
2.3.5 - Boom degli affitti on line	pag. 96
2.4 - RISTRUTTURAZIONE: SEMPLIFICAZIONI AMMINISTRATIVE, AGEVOLAZIONI E FINANZIAMENTI	pag. 98

2.4.1 - Ristrutturazione della Casa	pag. 98
2.4.2 - Finanziare la ristrutturazione	pag. 105
2.5 - UTENZE DOMESTICHE E TRIBUTI	pag. 122
2.5.1 - ICI (Imposta Comunale sugli Immobili), Tasse e Comuni	pag. 123
2.5.2 - TARSU (Tassa smaltimento Rifiuti Solidi Urbani)	pag. 127
2.6 - MODULISTICA ON LINE: www.italia.gov.it .	pag. 131
2.7 - SINTESI DELLE PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE	pag. 133
2.8 - SPESE DI COMPRAVENDITA: ANALISI E STIME	pag. 140
2.9 - CONCLUSIONI	pag. 146

CAPITOLO 3

TRASPORTI: PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE	pag. 151
PREMESSA	pag. 152
3.1 - I DOCUMENTI DELL'AUTOMOBILISTA	pag. 158
3.1.1 - L'autocertificazione nel trasporto privato	pag. 158
3.1.2 - Sportello Telematico dell'Automobilista (STA)	pag. 161
3.1.3 - La variazione della residenza sulla patente e sulla carta di circolazione	pag. 164
3.1.4 - L'aggiornamento della carta di circolazione	pag. 165
3.2 - L'ACQUISTO	pag. 166
3.2.1 - Acquisto di un veicolo nuovo	pag. 166
3.2.2 - Acquisto di un veicolo usato	pag. 174
3.3 - BOLLO E IMPOSTE	pag. 190
3.3.1 - Il pagamento del bollo	pag. 190
3.3.2 - Imposta Provinciale di Trascrizione	pag. 198
3.4 - REVISIONE PERIODICA E VEICOLI STORICI	pag. 203
3.4.1 - La revisione	pag. 203
3.4.2 - La reiscrizione dei veicoli storici	pag. 210
3.5 - LA VITA DEL VEICOLO	pag. 212
3.5.1 - Smarrimento e furto della targa	pag. 212
3.5.2 - Eredità di un veicolo	pag. 213
3.5.3 - Cessazione della circolazione	pag. 215
3.5.4 - La perdita di possesso del veicolo	pag. 217
3.5.5 - La radiazione	pag. 218
3.6 - LA PATENTE	pag. 221
3.6.1 - La patente a punti	pag. 221
3.6.2 - La patente a punti europea	pag. 227
3.7 - SINTESI DELLE PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE	pag. 229

CAPITOLO 4

CASI STUDIO E INTERVISTE

PREMESSA pag. 237

4.1 - CASI STUDIO RELATIVI AD INIZIATIVE DI SEMPLIFICAZIONE

AMMINISTRATIVA NEGLI AMBITI CASA/TRASPORTI pag. 242

4.1.1 - ASMECARD pag. 242

4.1.2 - CIVITAS.NET: Sistema integrato di servizi per cittadini ed imprese pag. 247

4.1.3 - EGOS SARDEGNA pag. 253

4.1.4 - ETNA IN WEB pag. 258

4.1.5 - PROVINCIAUNICA pag. 266

4.1.6 - SOVERIA.IT pag. 284

4.1.7 - ASMENET pag. 289

4.1.8 - CASORIAONLINE pag. 300

4.1.9 - CERTITEL: Richiesta visure catastali pag. 311

4.1.10 - INFOCOMAS: Servizio di visura catastale pag. 317

4.1.11 - MODULISTICA ON LINE COMUNE DI MARCIANISE pag. 322

4.1.12 - PEG@SOWEB pag. 325

4.1.13 - S.I.B.A.: Servizi alle imprese e interoperabilità tra banche dati anagrafiche pag. 330

4.1.14 - S.IN.T.E.S.I: Gestione di dati catastali pag. 335

4.1.15 - SIT-TEL: Gestione integrata delle funzioni catastali, tributarie ed urbanistiche pag. 338

4.1.16 - BOLLONET/TELEBOLLO pag. 342

4.1.17 - TELEPARK pag. 348

4.1.18 - TRENITALIA: TICKETLESS/SELF SERVICE pag. 353

4.1.19 - UNICOCAMPANIA pag. 357

4.1.20 - SPORTELLO UNICO DEL CITTADINO pag. 363

4.2 - INTERVISTE SOTTOPOSTE AI RESPONSABILI DEI CASI STUDIO

RELATIVI AD INIZIATIVE DI SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

NEGLI AMBITI CASA/TRASPORTI pag. 368

4.2.1 - CIVITAS.NET pag. 368

4.2.2 - EGOS SARDEGNA pag. 378

4.2.3 - ETNA IN WEB pag. 383

4.2.4 - PROVINCIAUNICA pag. 388

4.2.5 - SOVERIA.IT pag. 400

4.2.6 - ASMENET pag. 405

4.2.7 - CASORIAONLINE pag. 419

4.2.8 - CERTITEL pag. 424

4.2.9 - MODULISTICA ON LINE DEL SITO DI MARCIANISE pag. 427

4.2.10 - S.I.B.A pag. 430

4.2.11 - SPORTELLO UNICO DEL CITTADINO pag. 436

4.3 - IL PUNTO DI VISTA DEL NOTAIO pag. 438

CAPITOLO 5

URP: PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE E CASI STUDIO	pag. 443
PREMESSA	pag. 444
5.1 - IL CITTADINO E L'URP	pag. 446
5.2 - L'URP E LE NUOVE TECNOLOGIE	pag. 448
5.3 - STUDI DI CASO	pag. 450
5.3.1 - Portale di Servizi di E-Government per la sperimentazione di una Carta Servizi	pag. 450
5.3.2 - UrpEstate: Il comune per i non residenti	pag. 454
5.3.3 - Guida ai servizi del Comune di Bari	pag. 459
5.3.4 - Guida ai servizi del cittadino del Comune di Catania	pag. 465
5.3.5 - Comunicazione integrata	pag. 468
5.3.6 - Il Comune con Click a casa tua!	pag. 473
5.4 - ELEMENTI DI SINTESI	pag. 483

CAPITOLO 1
LE OPINIONI DEI CITTADINI:
I RISULTATI DEI FOCUS GROUP

Dott.ssa Alessandra Castellani,
sociologa specializzata in Metodologia della Ricerca Sociale

1.1 - LA SEMPLIFICAZIONE COMPLESSA

Nella tranche precedente di indagine il processo di semplificazione appariva un percorso lineare in cui di fatto, tra un andamento complessivo a macchia di leopardo, si procedeva in maniera inequivocabile verso una realtà di maggiore avvicinamento della pubblica amministrazione ai cittadini.

A qualche anno di distanza rispetto alla fase precedente della ricerca si rileva che il processo di semplificazione è stato solo parzialmente realizzato, rimanendo ancora largamente incompiuto. In sostanza su un tempo medio di attuazione la semplificazione della pubblica amministrazione si profila oggi come una sorta di ossimoro, una “semplificazione complessa”, in cui sussistono dei piani di complicazione e di burocrazia ereditati dal passato, a cui se ne sovrappongono altri connessi alla realtà attuale e allo stesso tentativo di semplificare, in un contesto di relativo scarso investimento (almeno a livello economico) nella pubblica amministrazione.

La “semplificazione complessa” è percepita come tale anche a livello sociale, seppure a un livello implicito, non razionalizzato. Da parte dei cittadini sicuramente si rileva una maggiore consapevolezza di fronte ai cambiamenti avvenuti: quella sorta di “rivoluzione silenziosa” che ha coinvolto la struttura basilare della pubblica amministrazione è stata maggiormente messa a fuoco e riconosciuta dagli stessi cittadini. Alcuni mutamenti sono ormai immediatamente visibili e costituiscono una forma di semplificazione ravvisata dagli stessi cittadini.

Oggi infatti nel quadro delle sensazioni e delle esperienze che coinvolgono il rapporto con la pubblica amministrazione si fa riferimento immediatamente anche a una serie di esperienze positive e non più a un contesto aprioristicamente sfavorevole, come era emerso nella tranche precedente di ricerca.

Tuttavia tra i cittadini permane una immagine sostanzialmente negativa, in cui si mescolano antiche diffidenze con nuove criticità emerse negli ultimi anni, con isole virtuose in cui il funzionamento della pubblica amministrazione è rapido e efficiente

“se penso alla pubblica amministrazione penso alla fatica”

“la sensazione di caos”

“l’esperienza che ho io degli uffici è che sono abbastanza disponibili a dare informazioni”

“l’impressione nei confronti della pubblica amministrazione è che non necessariamente risolverai i tuoi problemi”

“l’ufficio tecnico funziona abbastanza bene”

“gli allacci li ho fatti tranquillamente al telefono”

“l’amministrazione è lenta, lenta. Si cerca di snellire ma diventa ulteriormente lenta”.

Alla attuale percezione e rappresentazione della pubblica amministrazione a volte si sovrappongono anche bizantinismi forbiti combinati con la cultura del management data dai tempi nuovi, che creano un nuovo e inedito linguaggio burocratico, che va a sostituirsi o a sovrapporsi a pomposi anacronismi linguistici

“è difficile per noi dell’amministrazione pensare un piano di priorità dei bisogni all’atto pratico perché non si riesce a soggettivizzarlo”

“una grossa parte delle ore formative dovrebbero partire adesso per la costruzione dell’URP, per prima cosa si analizzerà la condivisione della mission...”

La realtà della semplificazione quindi appare un *work in progress* senza fine, come in parte è ovvio che sia, ovvero come un tentativo continuamente ridefinito e aggiornato di avvicinarsi ai cittadini.

Tuttavia si avverte anche una sorta di frenata da parte delle istituzioni rispetto alla fase propulsiva di altri anni per un abbassamento della qualità della prestazione offerta, data dalla scarsa motivazione delle **figure professionali in outsourcing o precarie**, di cui la pubblica amministrazione ha fatto abbondantemente uso negli ultimi anni e dal **permanere di figure scarsamente motivate e “formate”**, ormai letteralmente senescenti da un punto di vista lavorativo per la mancata familiarità informatica o culturale in senso più ampio. **In altri casi semplicemente sono stati**

tagliati i fondi e quindi la pubblica amministrazione è stata costretta a ridefinire le priorità

“a Caserta la situazione è degenerata... c'è una concezione autoriferita del bene pubblico, c'è un accordo tra carri attrezzi e ausiliari, fanno a percentuale... gli ausiliari sono di una prepotenza unica”

“per i tagli di bilancio non si finanzia più tanto; i portali sono affidati a privati e quindi magari le informazioni non sono aggiornate. I numeri di telefono della ASL per esempio non erano esatti”

“c'è negligenza da parte dell'ente locale, ma il Comune è ormai a secco di soldi”

“alla fine scarseggiano le risorse. L'ente locale si deve mantenere con risorse proprie e deve dare delle priorità”

“alcuni impiegati maturi sono troppo lenti, non riescono a confrontarsi con l'informatica”.

Tuttora, dopo anni di esperienze riguardanti la semplificazione amministrativa, la soluzione spesso adottata dai cittadini, quando è possibile, è la ricerca di un referente personale nella pubblica amministrazione, qualcuno che semplifichi “per piacere” e non “per dovere”

“l'ufficio tecnico comunale mi ha dato le informazioni giuste. Era un mio parente. Se avessi fatto una richiesta ufficiale sarebbe andata in maniera diversa”

“fondamentalmente non è cambiato niente, a parte la tecnologia. Se ti serve qualcosa hai bisogno di qualcuno che ti dà una mano”.

A complicare ulteriormente il quadro di una “semplificazione complessa” si inserisce una integrazione informatica avvenuta a macchia di leopardo, senza una vera visione complessiva, in rete; per cui alcuni cittadini sono “fortunati” perché riescono a interfacciarsi velocemente con la pubblica amministrazione e a altri, in altre realtà, alle stesse richieste viene risposto con tempistiche e procedure anacronistiche.

La rivoluzione informatica è una sorta di autostrada non finita che ha semplificato solo parzialmente il rapporto con alcuni cittadini tagliandone fuori altri, per loro disgrazia meno “fortunati”, un po' “meno uguali”

“il catasto di Avellino è disastroso, non negativo. Gli aggiornamenti delle mappe catastali sono fatti a mano e molto lentamente”

“a Ortona, da quando il catasto da quando è stato informatizzato funziona molto bene”.

L'informatizzazione incompleta ha creato anche una comunicazione imperfetta tra vari apparati della pubblica amministrazione, a volte decisamente autoreferenziale perché non permeabile dall'esterno, scarsamente impregnata da altre esperienze nello stesso settore

“è inutile essere informatizzati così; ha senso se metti tutto in rete. Non c'è interscambio tra enti”

“come URP abbiamo solo contatti sporadici con altre regioni, però c'è un sito URP su tutti gli URP”.

In questa prospettiva il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini resta tuttora una relazione difficile, seppure gli scenari politici, sociali e culturali siano in profondo cambiamento e quindi anche pieni di esperienze positive di semplificazione, di cui i cittadini sono consapevoli.

1.2 - LA CASA (4 GRUPPI: ORTONA, AVELLINO, ROMA, LECCE)

La visione d'insieme

Intorno agli immobili ruotano una serie di rapporti e di intrecci con la pubblica amministrazione, che vanno dall'affitto, alle utenze, ai condoni. Tra questi, la compravendita di una casa assurge spesso a una importanza particolarmente rilevante e una esperienza molto diffusa, visto anche l'alto tasso in Italia di coloro che possiedono un bene immobiliare.

L'acquisto di una casa costituisce infatti uno dei momenti maggiormente significativi nella vita di un cittadino. Alla scelta di essa, al notevole investimento economico e simbolico, si aggiunge la gestione da un punto di vista amministrativo, legale, "istituzionale" di una faccenda privata tremendamente importante. In misura simile, ma minore in termini quantitativi e di investimento, anche una ristrutturazione, l'acquisto di un negozio, un condono comportano una serie di precise procedure da ottemperare e di costi materiali e psicologici da sostenere.

Proprio per la rilevanza e la crucialità di alcuni passaggi amministrativi, soprattutto riguardo l'acquisto di un immobile, quasi mai il singolo cittadino gestisce in prima persona le azioni riguardo questo passaggio ricco di insidie, di aspetti da conoscere. Per questa ragione da una parte si fa spesso ricorso alla mediazione di una agenzia e dall'altra viene tutto ratificato da un notaio, che certifica che "le carte" sono in ordine.

"è stato abbastanza semplice, mi sono affidato a un notaio e all'intermediazione di una agenzia, da una parte sono contento dall'altra il cittadino dovrebbe saper fare da solo"
"io ho comprato con l'immobiliare tramite il notaio, è stato semplice... non si ha la competenza per fare certe cose in prima persona".

Lo stesso notaio agli occhi di un cittadino fa da garante e dà una notevole sicurezza psicologica che tutto sia avvenuto secondo le regole, senza sorprese o imbrogli di varia e insondabile natura

“il notaio è utile, può coprire quelle cose dove noi per esperienza non possiamo arrivare”

“il problema del notaio ha una doppia faccia, sarebbe giusto eliminarlo perché risparmi, ma ti dà la sicurezza che fa le sue indagini: c'è un fatto di garanzia”

“non siamo all'altezza di fare delle cose da soli. Il notaio ci dà una garanzia”

anche se qualcuno, soprattutto se più istruito o con una laurea giuridica, afferma che di fatto la figura del notaio appartiene al passato e non è presente in altri Paesi

“è una figura che deriva da una età antica, in cui non c'era l'informatica; negli uffici pubblici sono in grado di confermare la correttezza”.

Sotto certi aspetti, soprattutto nella compravendita di un immobile, tra gli intervistati aleggia quindi da un punto di vista psicologico la necessità di fare ricorso a una sorta di “azzeccagarbugli” istituzionale, in grado di dialogare e di difendere da uno Stato oscuro e infido, con argomenti e strumenti ignoti a un comune mortale

“a me il notaio mi ha tutelato perché uno del catasto aveva sbagliato una subporzione, uno di quegli elementi che identificano un appartamento e lì se ne è accorto. A quel punto si sono attivati l'agenzia e il notaio e hanno risolto tra di loro”.

In generale quindi la compravendita di una casa si gioca prevalentemente tra due referenti polari: l'agenzia immobiliare (di per sé facoltativa) e il notaio (obbligatorio), che assolvono compiti pratici di rapporti con la pubblica amministrazione e di rassicurazione psicologica assolutamente determinanti, vista la paura che qualcosa non funzioni correttamente per scarsa efficienza dello Stato o per inesperienza del singolo cittadino

“hanno fatto tutto loro. A me hanno dato solo le chiavi”

“è stato abbastanza tranquillo comprare, senza nessun intoppo. Tutto lineare. C'era un parente nel settore immobiliare che si è occupato di tutto”.

Tutto ciò ha necessariamente un costo, non del tutto irrilevante soprattutto in un contesto in cui un cittadino si sta già esponendo fortemente da un punto di vista economico e non sempre rapportato alla qualità della prestazione offerta

“e poi le agenzie non è che fanno un lavoro clamoroso, la qualità del servizio è anche relativamente bassa rispetto a ciò che prendono”.

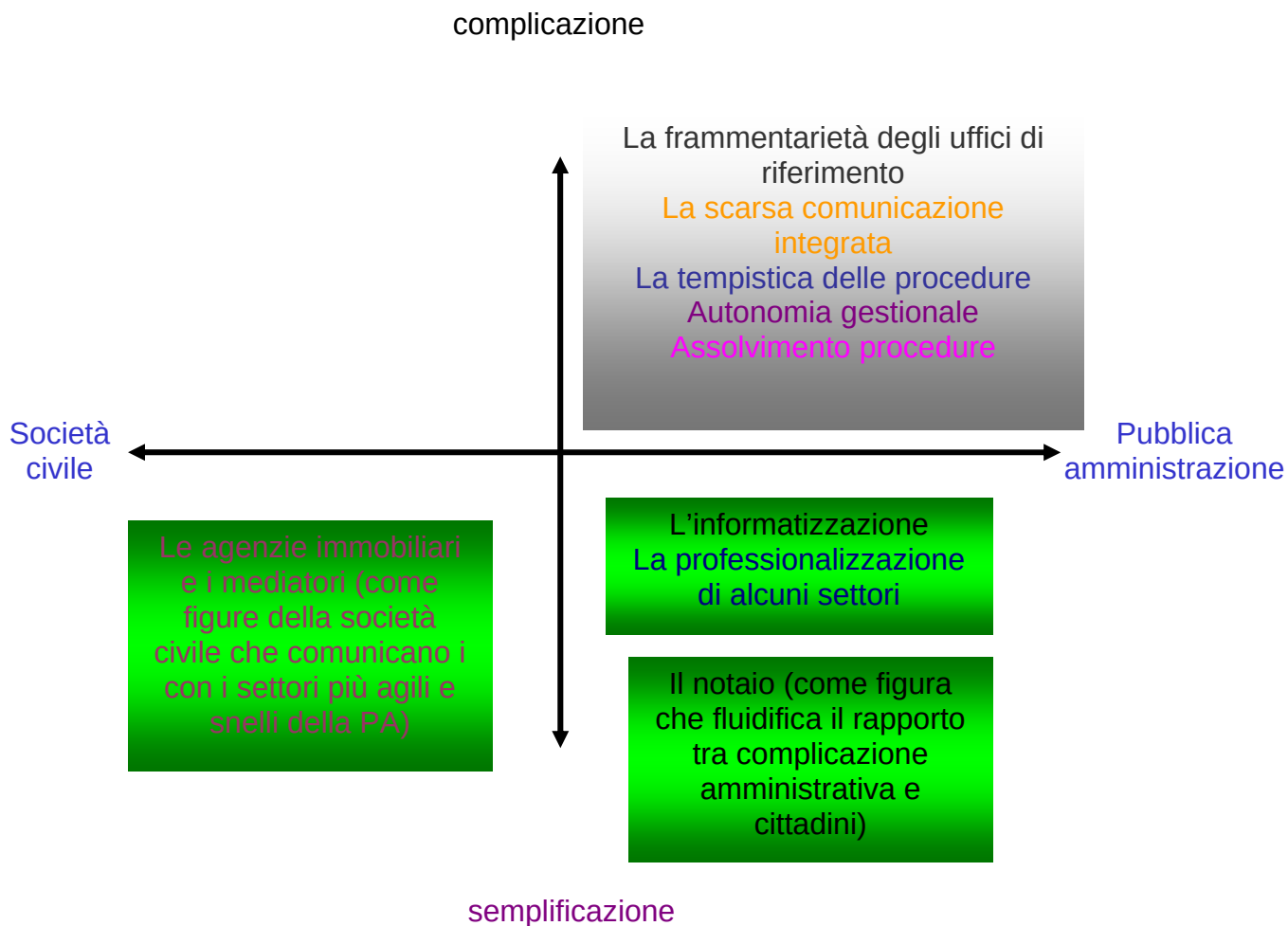
Ovviamente le agenzie immobiliari e i notai fanno a loro volta riferimento a altri, che fluidificano e semplificano i rapporti non sempre “semplificati” con la pubblica amministrazione. Infatti molte figure lavorano *intorno* e *grazie a* il cattivo funzionamento di un ufficio

“al catasto ci sono enormi file, io mi appoggio a una agenzia che conosce e non fa le file. Ogni misura vuole 20 euro e non faccio la fila”.

Di fatto se in alcuni casi, soprattutto tramite l'informatizzazione, il rapporto con la pubblica amministrazione si è semplificato, abbattendo tempi e procedure cartacee farraginose, in altri la scarsa efficienza della stessa fa fiorire e prosperare un esercito di piccole e grandi professionalità esterne che raggiungono l'obiettivo di semplificare il rapporto con la pubblica amministrazione facendo da filtro con essa.



Gli effetti percepiti della semplificazione riguardo la casa



In alcuni casi, soprattutto tra i più anziani e in alcune realtà specifiche, le sensazioni nei confronti della Pubblica Amministrazione appaiono maggiormente negative, con un quadro dei singoli uffici in cui i tempi, le procedure e le stesse professionalità viaggiano a velocità differenti contribuendo ancora di più a un atteggiamento di resistenza e di diffidenza complessiva

“c’è la sfiducia, ci sono settori che funzionano e settori che non funzionano”

“penso alla lentezza, alla burocrazia, ai tempi molto lunghi”

“disorientamento, inaffidabilità nel senso che tante persone che lavorano là stanno in vacanza e io sto là a buttare sangue”

“genera insicurezza, c’è poca motivazione, non c’è interscambio perché è un rapporto farraginoso”.

I punti di forza percepiti della semplificazione

I punti di forza della semplificazione e del cambiamento percepito riguardano soprattutto aspetti di minore rilevanza economica e psicologica rispetto all’acquisto di una casa ma ugualmente importanti nel vissuto dei cittadini:

✘ Le volture

“non mi ricordo quanto ci ho messo, ma è stato veloce. È andato tutto liscio”

✘ Il cambio di residenza

“oramai il cambio di residenza non è fatto con tempi lunghissimi”

✘ I contratti di affitto

“la registrazione del contratto ormai è molto semplice”

✘ L’informatizzazione

“è tutto molto più snello con l’informatizzazione”.

I punti di debolezza percepiti della semplificazione

I punti di debolezza riguardanti la semplificazione amministrativa e il cambiamento percepito sono:

- ✘ Una scarsa organicità e comunicazione tra vari uffici dislocati anche in aree differenti, che rende difficile comprendere a coloro che non sono “addentrati” per ragioni lavorative cosa richiedere e dove andare

“non sai neanche dove devi andare, non sono neanche nello stesso palazzo”

- ✘ La mancata integrazione informatica: l'informatizzazione procede a macchia di leopardo e soprattutto le macchie sono forme chiuse, che non fanno dialogare tra loro per cui gli effetti dell'informatizzazione non sempre sono evidenti o di qualità omogenea

“il fatto è che ognuno viaggia sul suo binario, dovrebbero comunicarsi i dati”

“dipende, in alcuni uffici le cose le ottieni in fretta, in altri no”

- ✘ la mancanza di formazione informatica del personale più maturo

“gli anziani a livello informatico sono macchinosi ”

“le persone anziane sono più statiche, non sono abituate a un ritmo più svelto.

Hanno la tranquillità della propria posizione raggiunta”

- ✘ gli aggiornamenti delle mappe catastali

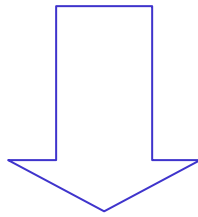
“la vera nota dolente è il catasto. Le mappe catastali non sono mai aggiornate e è proibitivo leggere un atto prima del '69”.

Il dislivello comunicativo tra cittadini e istituzioni

In genere la figura che simbolizza la burocrazia è il front office, in cui il cittadino soffre di una relazione asimmetrica, impotente, in cui i linguaggi e le procedure non sempre appaiono chiari.

La relazione asimmetrica
fondata sul dislivello comunicativo

Impiegato
P.A.



cittadino

*“è difficile relazionarsi con l’impiegato, ha compito da svolgere ma
non la volontà di risolvere”*

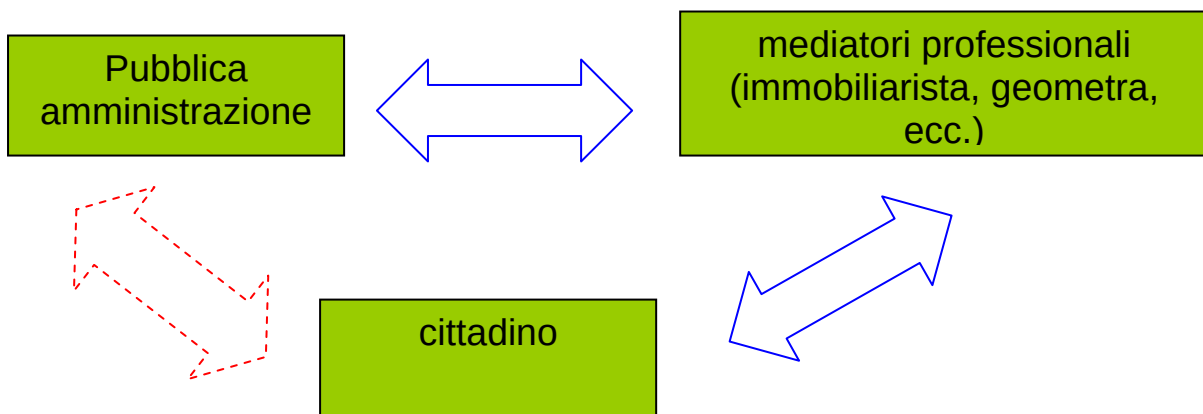
*“c’è distanza e poca disponibilità. Sono poco
disponibili nei confronti del popolo”*

La percezione negativa del singolo cittadino genera a volte anche una reazione forte, scarsamente dialogica nei confronti del front office, percepita dagli stessi utenti come sbagliata o eccessiva

“a volte allo sportello l’operatore viene aggredito dall’utenza”.

Di fatto l’asimmetria del rapporto con la pubblica amministrazione viene spesso compensata e resa simmetrica dai molti intermediari privati, che trasformano in immediato, diretto, semplice un rapporto che non lo è, perché spesso manca il contatto frontale tra cittadino e pubblica amministrazione riguardo la casa, soprattutto nel caso di una compravendita.

La relazione mediata da altre figure



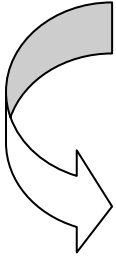
“in alcuni casi è semplice, non c’è nessun problema, anzi mi danno una mano perché mi conoscono, visto che lavoro in una immobiliare, ma se ci va un signor Giovanni qualsiasi è diverso”

Le attese

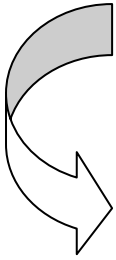
Le attese dei singoli cittadini vanno nella direzione di:

- una maggiore comunicazione complessiva sui servizi e sui diversi uffici, sul loro funzionamento, sulle aree di miglioramento dei servizi offerti
- una maggiore integrazione informatica, accessibile a tutti sia a coloro che per lavoro si confrontano con la pubblica amministrazione sia ai singoli cittadini che vogliano informarsi in prima persona
“non è possibile che ci siano ancora settori che comunicano con il cartaceo e altri a livello informatico”
“dovrebbe essere tutto in rete e accessibile”
- una puntuale formazione informatica al personale
- una sorta di URP
“ci vorrebbe qualcuno che aiuta nello smistamento della gente”
“bisognerebbe creare un assistente di sala, tra tramite tra impiegato e utente, una prima forma di ricevimento per il pubblico, con una infarinatura generale, che smista il pubblico senza appesantire i tecnici esperti che diventano dei factotum. Apparentemente è un maggior costo, ma snellisce”
- **uno sportello unico per il cittadino** in cui si possono affrontare le fasi e i diversi problemi riguardanti affitti, vendita, volture
“si dovrebbe dare l’opportunità a chi vuole l’informazione e avere tutti i chiarimenti”
“è interessante l’idea di uno sportello unico, gente con preparazione adeguata, pazienti nello spiegare. Ci sono persone a cui basta una parola, ci sono persone che hanno bisogno di più parole”.

In conclusione le maggiori attese di semplificazione:



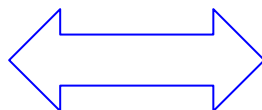
Il processo di informatizzazione dovrebbe essere ulteriormente portato avanti, sia formando in maniera capillare e continuativa il personale sia rendendo tutto disponibile in rete consentendo ai vari settori della pubblica amministrazione di dialogare tra loro in tempo reale e ai cittadini di avere un accesso diretto a tutte le informazioni



Sarebbe auspicabile un front office molto efficiente nell'informare e nell'indirizzare le persone o uno sportello unico per la casa che possa far recuperare al cittadino una percezione paritetica del rapporto con la pubblica amministrazione e un diretto contatto, non più mediato esclusivamente da altre figure professionali vista la complessità della legislazione in materia, delle procedure e delle competenze dei diversi uffici.

La relazione paritetica attesa

Cittadini, operatori di
settore



Consultazione in
internet
Front office
professionali e proattivi
Sportello unico

“ci vorrebbero delle figure pazienti nello spiegare”
“ci sono persone a cui basta una parola, ci sono persone che
hanno bisogno di più parole. Devono avere di fronte una
persona preparata e paziente”
“basterebbe che ci fosse tutto in rete”

1.3 - TRASPORTI PRIVATI (3 GRUPPI: TARANTO, CASERTA, ROMA)

La visione d'insieme

La relazione del cittadino con la pubblica amministrazione nell'ambito dei trasporti privati si focalizza immediatamente sulle multe che, malgrado la loro supposta giustizia o severità, spesso sono vissute come una modalità di rapporto decisamente autoritario da parte delle istituzioni.

In sostanza dagli intervistati viene spesso messa da parte l'idea di un senso civico condiviso che serve a garantire i diritti di tutti, tutelato da pubblici ufficiali, ma prevalgono una percezione e una rappresentazione prepotente e vessatoria dello Stato tramite la multa di un veicolo

“è un servizio repressivo”

“lo fanno apposta di mettere l'autovelox su certe strade, solo per fare la multa”

“la macchina era solo mezzo metro fuori le strisce e mi hanno fatto la multa. Avevo portato il bambino dal dottore, era una cosa urgente”.

Inoltre negli ultimi anni questa percezione negativa viene amplificata dall'attività degli ausiliari del traffico, non considerata istituzionale e neanche autorevole, che ha profondamente delegittimato il senso delle istituzioni

“gli ausiliari non sono credibili”

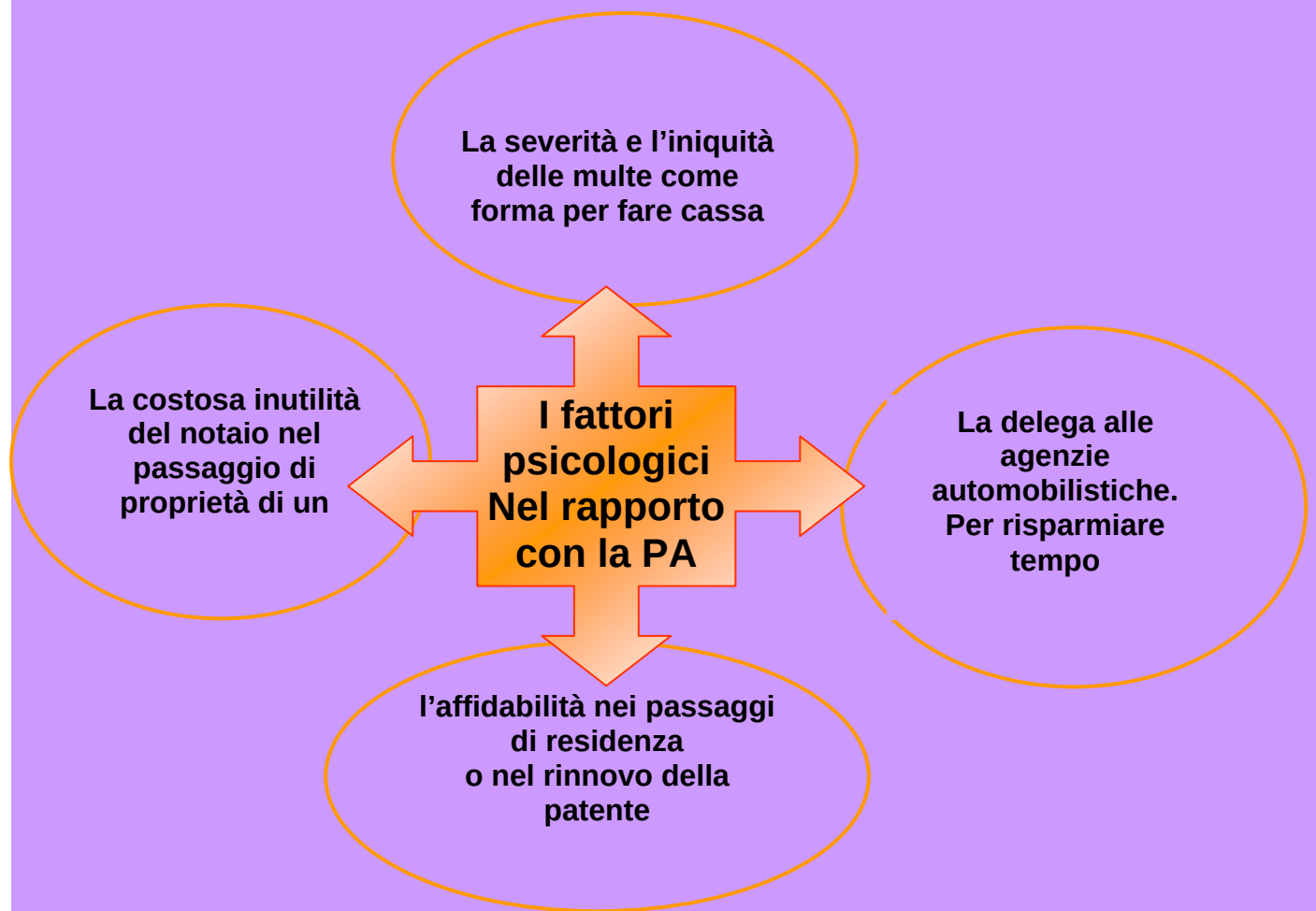
“gli ausiliari si pagano gli stipendi con le multe”

La precarizzazione di alcune figure professionali ha profondamente modificato in peggio la percezione della pubblica amministrazione – che invece utilizzato ampiamente in questi anni personale precario – tanto che in alcune realtà la situazione appare ai cittadini addirittura fuori controllo

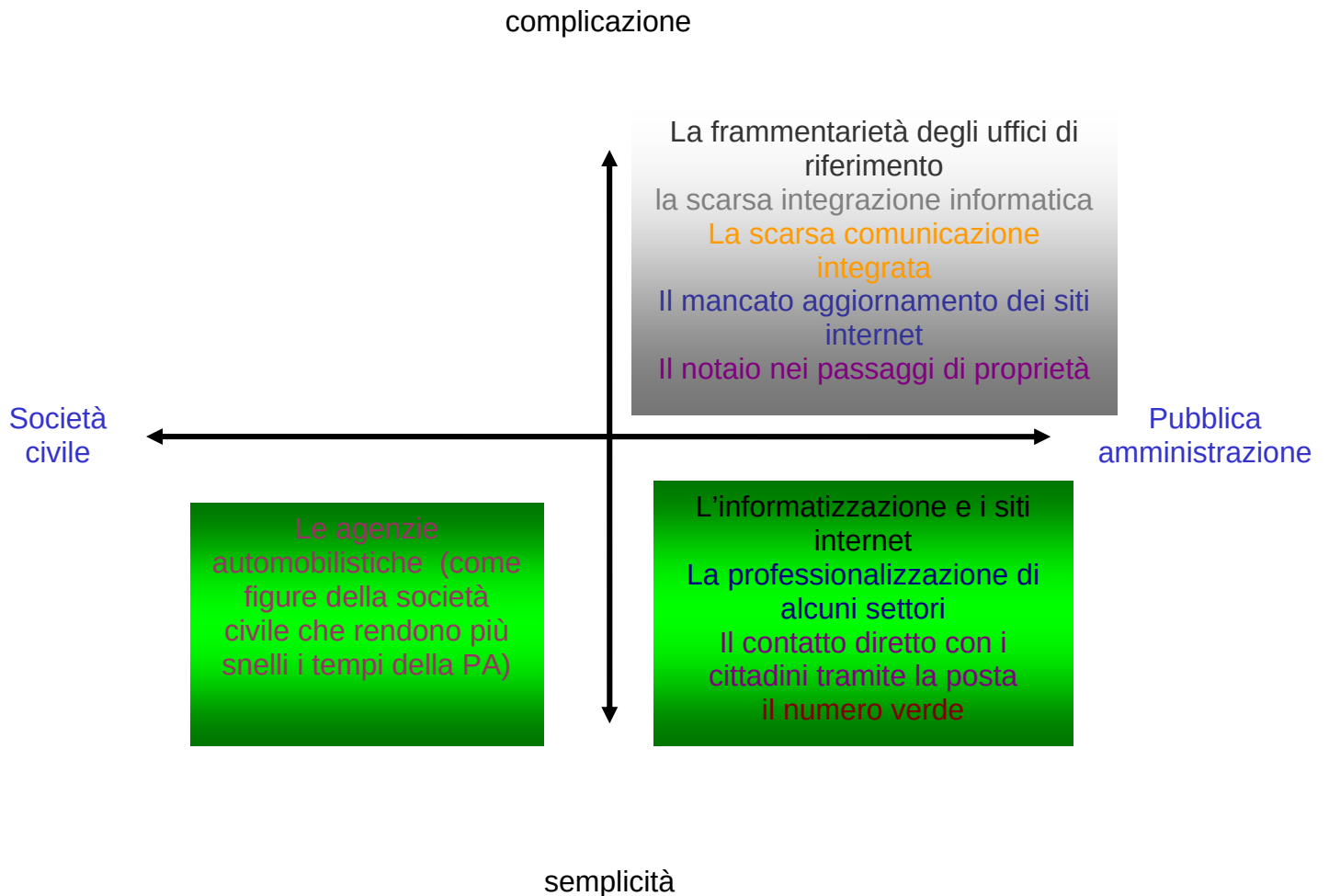
“c'è una concezione autoriferita del bene pubblico, c'è un accordo tra il carro attrezzi e l'ausiliare, che a Caserta fanno a percentuale”.

Paradossalmente la notevole mole di multe comminate in maniera ritenuta ingiusta aumenta in maniera esponenziale per alcune categorie, come quella dei diversamente abili, che sono invece avvantaggiate negli accessi nelle ZTL e nei parcheggi

“sei tu che devi andare a farti togliere la multa facendo vedere che hai un permesso, loro te la fanno a prescindere”.



Gli effetti percepiti della semplificazione riguardo i trasporti privati



Il cambiamento visto dai cittadini

Nella maggioranza dei cittadini, soprattutto tra i più giovani, si percepisce un cambiamento positivo centrato su

- ✖ una semplificazione dei tempi e delle modalità di contatto con la pubblica amministrazione

“le pratiche per mia madre disabile sono state fatte molto in fretta, tutto tramite internet. Internet è una grande cosa”

“per il cambio di residenza è diventato tutto semplice e veloce”

- ✖ una maggiore sensibilità della pubblica amministrazione nei confronti di categorie svantaggiate

“come disabile sono andato direttamente allo sportello, sono stati molto gentili”

“c’è una maggiore sensibilità del legislatore nei confronti del disabile”.

Tuttavia a volte è così forte, strutturata una percezione negativa della pubblica amministrazione e degli strumenti di cui essa si dota per interagire con i cittadini che non vengono utilizzati, seppure conosciuti, perché non si ha nessuna fiducia

“dovevo fare il passaggio di residenza, non mi è arrivato dal 2003. sto ancora con il foglietto provvisorio; dice che il numero verde funziona ma io non l’ho mai chiamato tanto non funzionano quasi mai”

“è un inferno”

“c’è la sensazione di un alone burocratico che avvolge tutto, con una indolenza tutta nazionale”.

I punti di forza percepiti della pubblica amministrazione

I punti di forza della semplificazione e del cambiamento percepito sono:

per tutti

- ✖ I tempi di concessione dei permessi ai diversamente abili

✘ Il cambio di residenza

“ti arriva molto in fretta il cambio di residenza per la patente”

“la fascetta di aggiornamento per la patente elettronica mi è arrivata a casa subito”

✘ I grattini

“si trovano facilmente. Sarà che quando devono incassare stai tranquillo...”

✘ Il rinnovo o la sostituzione della patente in tempi brevi

“mi è arrivato il foglio 4 mesi prima che mi diceva che scadeva la patente”

“dopo 15 giorni di smarrimento è arrivata la patente nuova!”

✘ La facilità di un passaggio di proprietà soprattutto se tramite agenzia/salone automobilistico

“io non ho avuto nessun problema con la compravendita di una macchina di seconda mano, se la sono vista quelli del salone”

✘ La maggiore informatizzazione

“è tutto molto più snello con l’informatizzazione”

✘ La possibilità di pagare la multa in una Lottomatica o al tabaccaio

“in questa maniera ho evitato qualsiasi fila”

✘ Una comunicazione più efficace e tempestiva tramite i siti internet

“per il rinnovo della patente ho guardato direttamente sui siti internet”.

I punti di debolezza percepiti della pubblica amministrazione

I punti di debolezza riguardanti la semplificazione amministrativa e il cambiamento percepito sono:

✘ La scelta dei Comuni di avvalersi di personale precario, come gli ausiliari del traffico, vissuti come figure non istituzionali con un ruolo esclusivamente vessatorio, con

alcune punte sorprendenti a Caserta in cui di fatto sono percepiti come dei gabellieri al di là della legge

“gli ausiliari se non fanno le multe non prendono lo stipendio. È solo una forma di strumentalizzazione per fare denaro”

“a Caserta cercano di venderti più grattini o ti chiedono qualche spicciolo in più”

“Caserta ci sono degli ausiliari che hanno fatto le strisce blu abusive così li paghi”

“a Caserta ti fanno i dispetti gli ausiliari se non paghi il grattino la puoi trovare graffiata”

- ✘ l'onere, percepito come ingiustificato, del notaio nella compravendita di una automobile

“devi pagare il notaio, che è un costo fisso. Dovrebbe essere come in Europa il costo è in base ai cavalli fiscali. Doveva entrare in vigore una legge che aboliva il notaio ma non se ne è saputo più niente”

- ✘ La scarsa integrazione informatica, che rende più lento e burocratico il rapporto tra cittadini e istituzioni soprattutto per l'accesso alle ZTL di chi è autorizzato

“le telecamere delle ZTL esonera la targa direttamente, i vigili non lo sanno e quindi mi fanno la multa. Io allora con la lettera dell'esonero devo andare dai vigili di zona e la multa viene annullata”

“loro nel dubbio fanno la multa, poi eventualmente tu la contesti. Dalla targa potrebbero sapere che hai il permesso”

- ✘ Una informatizzazione percepita a scartamento ridotto

“non sfruttano le potenzialità tecnologiche, c'è un divario enorme con il privato”

“è il rifiuto di emanciparsi a livello informatico”

- ✘ La mancanza di attendibilità e di aggiornamento dei siti internet

“non si capiva quale era la mia ASL di riferimento per il rinnovo della patente, il numero era sbagliato o era comunque disattivo”

- ✘ i mancati controlli riguardo l'operato della pubblica amministrazione che favoriscono una gestione clientelare della cosa pubblica

“parecchi permessi per la ztl sono falsi; questi disabili sono usciti fuori come funghi”

“parecchie revisioni avvengono senza un controllo reale del mezzo”

“lo Stato è assente sui furti ai distributori di benzina che caricano almeno il 10% sul prezzo, là invece bisognerebbe essere duri: se ti becco ti tolgo la concessione. La macchina è la cosa più tassata in assoluto”

“ci sono molti abusi sui contrassegni dati ai disabili”

“i vigili non controllano i contrassegni per disabili, i parcheggi; c'è molta compiacenza da parte dei vigili. Quindi da un punto di vista formale è cambiato in meglio perché ho un diritto come disabile, da un punto di vista pratico lo avverto come ancora più stridente”

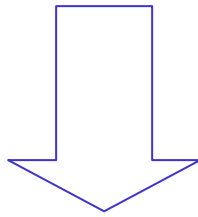
- ✘ l'istanza al prefetto per contestare una multa e la mancata risposta in 60 giorni, percepita come una sorta di compensazione riguardo l'eccesso di zelo dei vigili nel comminare le multe ma anche come un segnale preoccupante di inefficienza estrema delle istituzioni.

Il dislivello comunicativo tra cittadini e istituzioni

In sostanza la percezione dei cittadini viene spesso catalizzata dal rapporto con i vigili e con gli ausiliari del traffico, vissuto in una maniera fortemente negativa basato su una relazione asimmetrica, che in alcuni casi delegittima fortemente le istituzioni.

La relazione asimmetrica
fondata sul dislivello di potere

Vigile, ausiliario



automobilista

*“a Roma sono addirittura arrivate multe già prescritte”
“gli ausiliari sembrano pagati apposta per farti le multe e poi neanche
la segnaletica è sempre chiara, quindi puoi sbagliare”
“sugli autovelox sono fin troppo zelanti”*

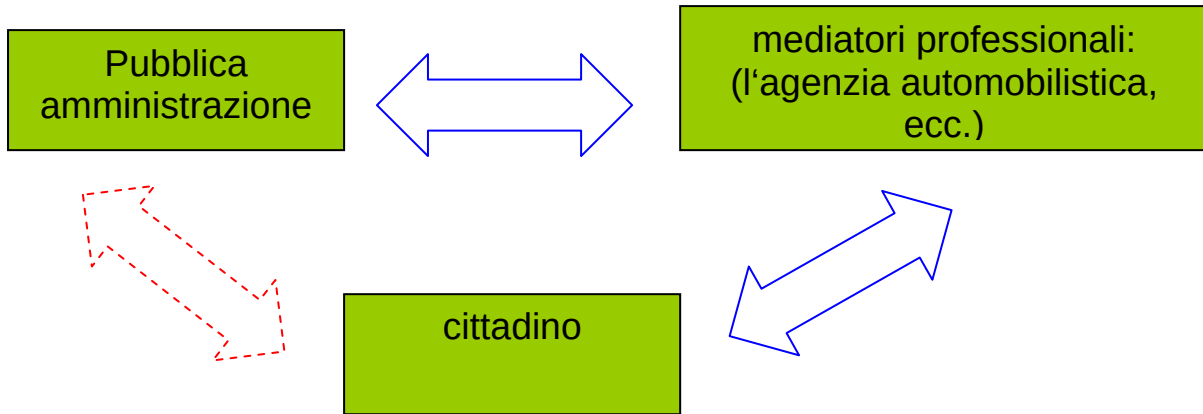
Al di là della percezione (anche inevitabilmente negativa, a ragione o a torto) riguardo le multe, spesso la pubblica amministrazione viene tuttora percepita come complicata nei tempi e farraginoso nelle procedure.

Di fatto la vischiosità del rapporto con la pubblica amministrazione e le sue diverse anime e uffici competenti viene spesso compensata e resa funzionale e rapida dalle agenzie automobilistiche private o da altre figure, che trasformano in immediato e diretto un rapporto che non lo è perché è decisamente defaticante in termini di tempo.

Rispetto al rapporto dei cittadini e le eventuali complicazioni che possono insorgere riguardo una compravendita di un immobile in questo caso non si avverte il bisogno di esperti o di personale tecnico in grado di dialogare con la pubblica amministrazione. Il ricorso a terzi, a agenzie o a figure che si interfacciano con la pubblica amministrazione, è dato da ragioni prettamente pratiche (e non sempre etiche):

- ✘ Risparmiare tempo (es. rinnovo patente, compravendita automobile)
- ✘ Controlli meno rigorosi (es. la revisione dell'automobile)

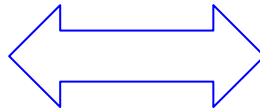
La relazione mediata da altre figure



“dovevo fare il rinnovo della patente, sul sito c’era il numero sbagliato delle ASL e poi molte sono chiuse il pomeriggio e poi dovevo andare alle poste. A quel punto sono andata alla agenzia e ho avuto il rinnovo subito pagando 70 euro di più, ma come risparmio di tempo non c’era paragone”
“per la patente ho fatto tutto tramite agenzia, non mi sono posta il problema: era molto più veloce avere come controparte l’agenzia”
“sulla revisione non c’è un controllo reale, hai meno storie”

La relazione diretta, non mediata

automobilisti



Canali di
comunicazione
interattivi e diretti:
internet, numero verde

“sui sito internet si fa tutto in fretta”

“io ho telefonato allo 060606 e sono stati gentilissimi”

Le attese

- una maggiore comunicazione complessiva sui servizi e sui diversi uffici, sul loro funzionamento, sulle aree di miglioramento dei servizi offerti e sui diritti dei singoli cittadini

“dovrebbero comunicare di più i servizi che offrono perché la gente non lo sa”

“per esempio a Roma sono arrivate le cartelle di multe già prescritte perché erano del '97, in questo caso l'informazione era fondamentale”

“non è detto che io conosca che posso prendere il tagliando dal tabaccaio”

“i cittadini dovrebbero conoscere di più i propri diritti e i propri doveri”

- una comunicazione ad hoc sul ruolo degli ausiliari, sulle loro mansioni, sulle modalità di reclutamento, sulla tipologia di contratto che hanno, ecc.

“ci vuole una operazione trasparenza sul ruolo degli ausiliari, che sia chiaro a tutti i cittadini”

- una maggiore integrazione informatica, tra i vari uffici di competenza

“bisogna uniformare gli enti, dovrebbero scoprire i vantaggi dell'informatizzazione”

“ci dovrebbe essere maggiore integrazione pubblica, anche in termini informatici”

“i vigili prima di mandare una multa dovrebbero fare i controlli sulla banca dati per sapere se c'è un permesso per disabili, in questa maniera uno risparmia soldi e stress”

“continuano a arrivare multe scadute del proprietario precedente della macchina”

- eliminare l'onere del notaio nei passaggi di proprietà

“eliminare il notaio abbasserebbe i costi e sarebbe una cosa positiva”

- una puntuale formazione informatica al personale

“ci vuole formazione e gente giovane”.

1.4 - L'URP (3 GRUPPI: NUORO, LECCE, MATERA)

La visione d'insieme

Gli URP sono nati per facilitare l'incontro tra cittadini e pubblica amministrazione. La loro finalità è quella di costituire uno strumento di ascolto dei bisogni e di leva per il miglioramento interno; gli URP sono stati quindi istituiti come forma di miglioramento di ottimizzazione sia nella comunicazione esterna, nel contatto con i cittadini, sia nella comunicazione interna

"l'URP raccoglie i reclami, i disservizi che poi noi segnaliamo agli uffici competenti... è un punto di raccolta della percezione della qualità dei servizi"

"raccoglie reclami, ma è anche un impulso verso l'interno".

In questo senso l'URP media e recupera quelle forme di contatto che non riescono a essere esaustive nei front desk o in altre forme di confronto con la pubblica amministrazione

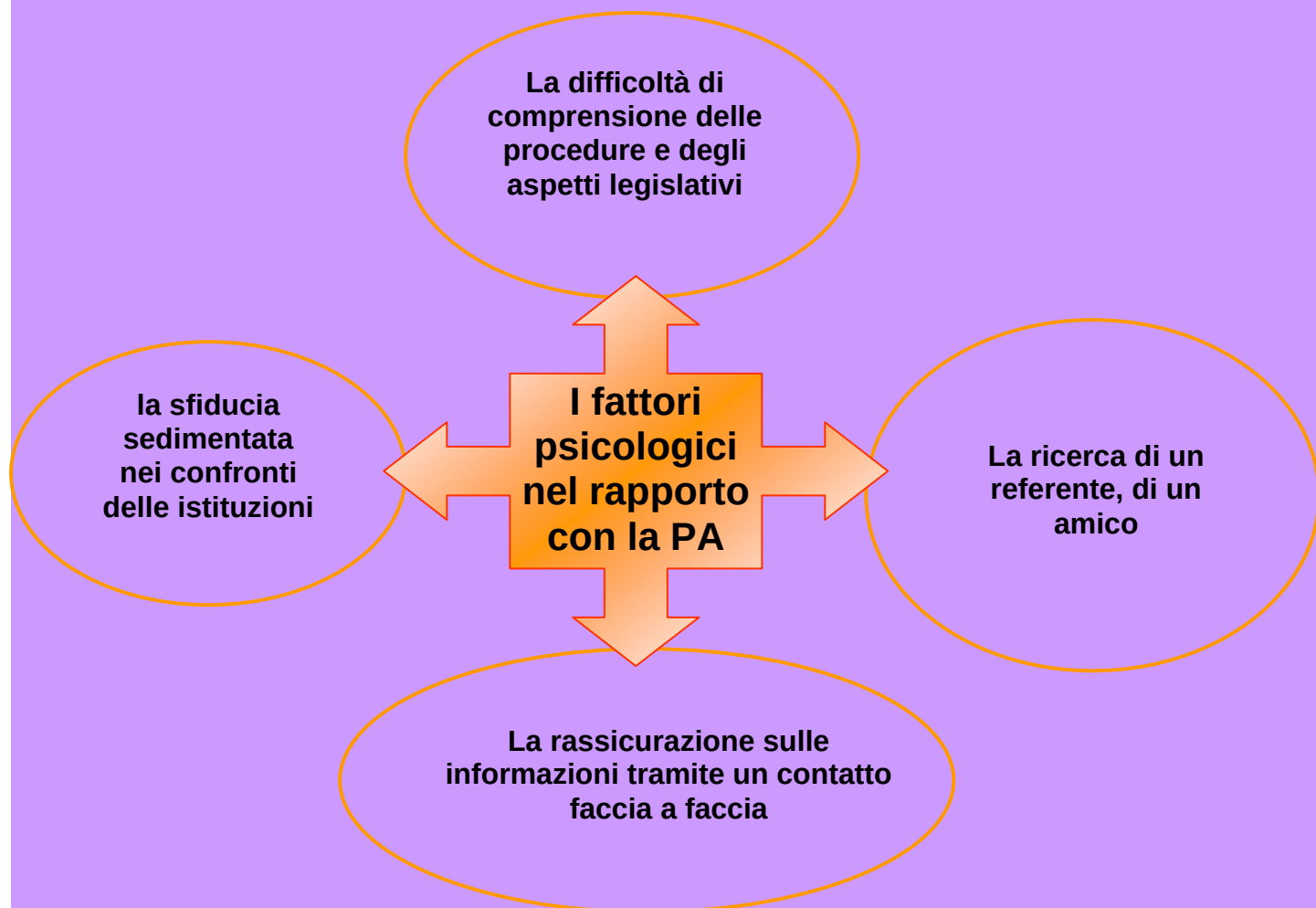
"tante volte avere le informazioni agli sportelli non è semplice, all'anagrafe non sapevano tante cose su ciò che si doveva fare per un diversamente abile, probabilmente l'URP sarebbe stato utile".

Tuttavia i singoli cittadini avvertono ancora molte resistenze e una sorta di congenita diffidenza nei confronti degli sforzi della pubblica amministrazione verso la semplificazione

"il cittadino non capisce l'URP"

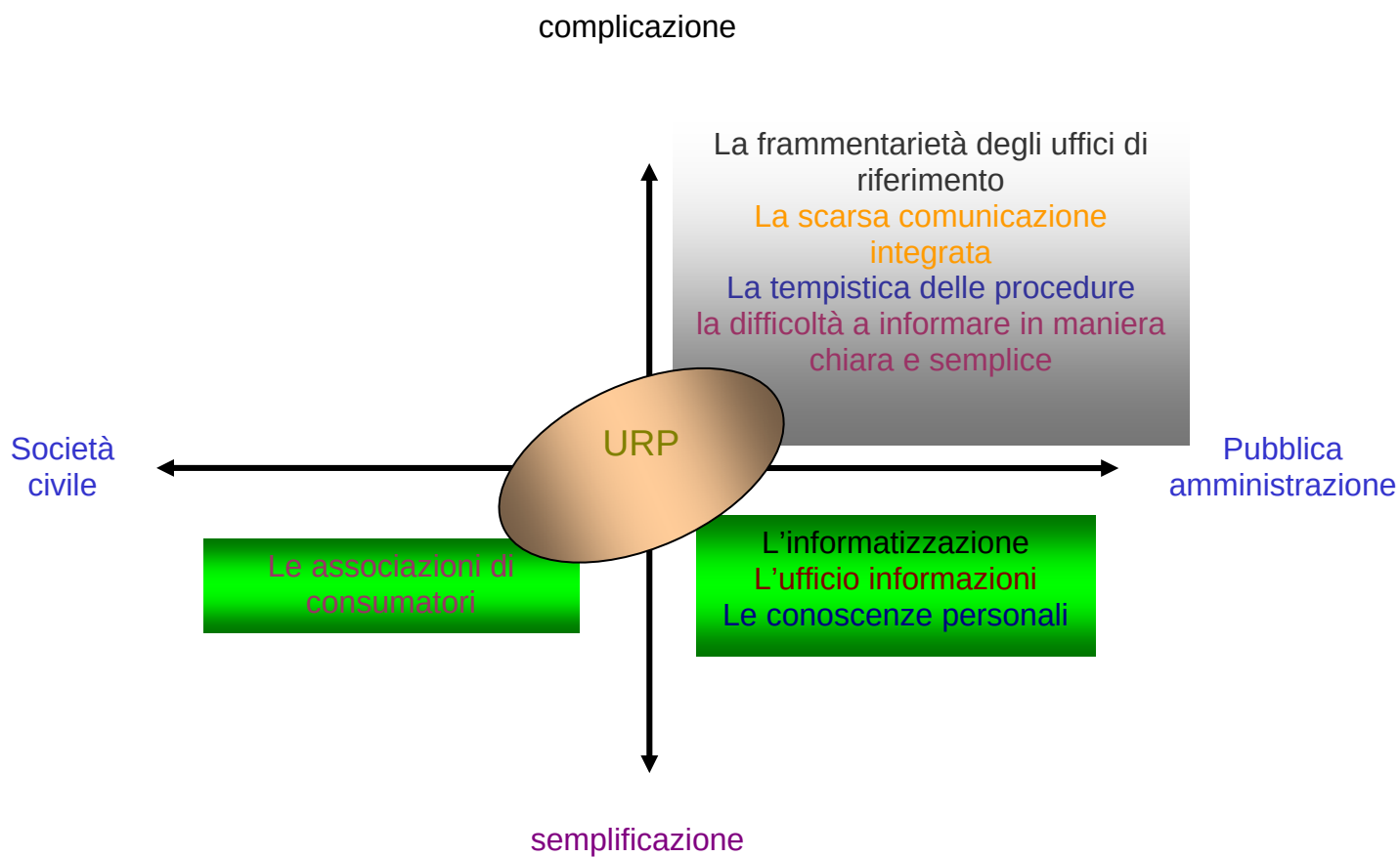
"è anche un acronimo che nessuno capisce"

"c'è anche una sfiducia nei confronti delle istituzioni perché non partiamo da una condizione neutra, il cittadino parte da una condizione di sfiducia".



L'URP si pone quindi come un ponte tra la "burocrazia", la percezione di una pubblica amministrazione complicata, difficile, lontana nei linguaggi e nei tempi dai singoli cittadini e una società civile che chiede un contatto diretto e immediato con la pubblica amministrazione.

Gli effetti percepiti della semplificazione tramite l'URP

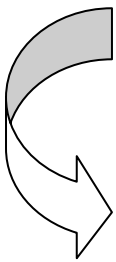


I cambiamenti visti da diversi punti prospettivi

Il cambiamento di atteggiamenti nei confronti della pubblica amministrazione da parte del cittadino e della pubblica amministrazione nei confronti del cittadino è un processo lungo, complesso non privo di punti di arresto.

La rappresentazione e la concettualizzazione dei mutamenti dati dall'introduzione degli URP possono essere molteplici, come differenti sono le realtà analizzate e i diversi punti di vista attraverso cui valutare il processo di semplificazione.

A volte i differenti giudizi tra cittadini e pubblica amministrazione rischiano di non collimare, lasciando aperto il campo a un ventaglio di interpretazioni piuttosto ampio:



tra i cittadini prevale una atavica diffidenza

“la sfiducia nei confronti dell'istituzioni ti fa pensare che sia un altro ufficio mangiasoldi”

“il contatto con i cittadini negli ultimi anni è diventato più ‘arruffato’”

“di fatto si coinvolgono le associazioni dei cittadini per delegare loro ciò che dovrebbe fare l'URP; è molto comodo per loro”



Tra coloro che lavorano negli URP spesso si riscontra una sensazione di ottimismo nei confronti di ciò che si sta costruendo

“a poco a poco l'URP è diventato un punto di riferimento: è una fiducia che ci si conquista un poco alla volta”



Tra gli impiegati che si fanno carico di informare e comunicare ai cittadini, in sostituzione di un URP non ancora attivo, prevale una sensazione di sfiducia nei confronti dell'amministrazione per gli eccessivi carichi di lavoro e di difficoltà oggettiva nel gestire il front desk

“è tutto affidato a noi; a volte non riusciamo neanche a fare le cose perché nessuno ci viene in aiuto e il giorno che hai il sorriso in bocca più smorto il cittadino ce lo fa notare”.

La rivoluzione imperfetta

Indubbiamente l'istituzione degli URP si inserisce all'interno di un processo di profondo cambiamento della modalità di relazionarsi ai cittadini

“io vedo il comune come un palazzo kafkiano, ma noi cerchiamo di venire incontro ai cittadini, noi abbiamo dei rapporti individuali con le associazioni ottimi”

“noi siamo in contatto con le fasce più deboli, dobbiamo metterci nei loro panni perché in Campania c'è molta gente che non sa leggere e scrivere. Anche quando diamo loro un numero di telefono dobbiamo tenere conto di questo”.

Tuttavia in alcune realtà gli URP, istituiti sulla carta, di fatto non ancora attivi: non sono passati da una fase progettuale, costitutiva a un effettivo, concreto punto di riferimento per la popolazione. In questo senso in diversi contesti il ruolo degli URP di favorire il processo della circolazione delle informazioni all'interno delle amministrazioni e tra queste e i cittadini è stato disatteso o perlomeno è rimasto inattuato

“L'URP funzionava agli inizi, ora il servizio è rimasto vacante”

“occorre distinguere tra la disponibilità che è migliorata e le risposte effettive”

“i corsi di formazione per coloro che lavoreranno negli URP sono anche molto belli, ma per adesso non c'è niente. C'è solo un usciere, che magari non sa neanche le cose, non sa dove indirizzarti”

“noi abbiamo un ufficio di cittadinanza attiva dentro il comune di Matera, di fatto svolgiamo i compiti che istituzionalmente dovrebbero svolgere loro, anche se noi abbiamo ottimi rapporti con la pubblica amministrazione”.

In alcuni casi questa fase pionieristica della nascita e della progettazione degli URP ha avuto anche ricadute negative, con scelte piuttosto irrealistiche o improvvisate come la decisione da parte dell'amministrazione comunale di mettere alcuni totem per l'autocertificazione in un quartiere periferico di Matera, che di fatto nessuno ha utilizzato perché troppo lontani dal modello culturale di approccio alla pubblica amministrazione di coloro che dovevano usufruirne

“il povero cristo di cittadino ha bisogno di dialogare, bisogna coniugare la tecnologia con l'umanizzazione”.

In ogni caso, soprattutto gli impiegati dell'ufficio informazione, laddove non è ancora attivo l'URP, si sono spesso sentiti lasciati a se stessi, in condizioni lavorative scarsamente gratificanti e con una motivazione che dipende solo da loro

“c'è carenza di dotazioni, di finanziamenti, noi facciamo tutto con la buona volontà”

“non ci viene nessuno in aiuto, non riusciamo a fare le cose visto che non c'è l'URP. Non c'è neanche una fotocopiatrice”.

A ciò si sovrappone anche la convinzione di alcuni dirigenti riguardo alle modalità di comunicazione con i cittadini, in cui questi ultimi tendono quasi sempre a volere un contatto diretto non volendo sfruttare le potenzialità offerte da internet. In un certo senso alcuni dirigenti ritengono che la modalità di comunicazione prevalente dovrebbe avvenire tramite internet, non rendendosi conto del reale livello di alfabetizzazione informatica e di un concreto e tangibilissimo digital divide, che rischia di tagliare fuori fasce molto ampie della popolazione

“il cittadino vuole essere servito faccia a faccia, chi lo userebbe poi questo sito? Il cittadino è un po' pigro. La Basilicata è la regione più informatizzata d'Italia, ma il cittadino vuole essere rassicurato a livello orale. Magari ha già sentito quando scade il bando per le case popolari ma poi vuol sentirselo dire da noi”.

I punti di forza percepiti della semplificazione

I punti di forza della semplificazione e del cambiamento percepito sono:

- ✘ Un profondo cambiamento culturale nell'atteggiamento della pubblica amministrazione
"L'URP è un cambiamento di cultura, di modalità di lavoro, di ciò che come amministrazione elaboro e rendo noto agli altri"
- ✘ Una effettiva risposta alle domande dei cittadini riguardanti le più svariate tematiche
"ultimamente ci occupati di tetti fotovoltaici perché ci sono arrivate molte domande a riguardo, perché volevano capire se c'era un finanziamento della Regione"
"a me piace moltissimo lavorare all'URP; a livello personale è molto vario perché ti obbliga a conoscere un po' di tutto e in più ti permettere di essere soddisfatto perché hai un ritorno tangibile, lo capisci che sei stato utile"
"effettivamente ogni volta che ci siamo rivolti all'URP abbiamo visto che hanno cercato di mettersi nei nostri panni"
- ✘ La comunicazione tramite siti internet
"molte cose sono presenti sul sito, là può essere uno dei modi possibili per essere informati o per ricevere risposte".

I punti di debolezza percepiti della semplificazione

I punti di debolezza riguardanti la semplificazione amministrativa e il cambiamento percepito sono:

- ✘ La mancata operatività di alcuni URP, ancora alle prese con la fase progettuale
- ✘ La mancanza di un servizio di informazioni da parte degli uscieri o di altro personale (e relativa assenza di prospetti relativi agli uffici, ai responsabili, che gli uscieri possano consultare) all'ingresso degli uffici amministrativi, in mancanza di un URP

- ✘ La scarsa integrazione informatica: l'informatizzazione procede a macchia di leopardo e soprattutto le macchie sono forme chiuse, che non fanno dialogare tra loro per cui gli effetti dell'informatizzazione non sempre sono evidenti o di qualità omogenea

“purtroppo l'informatizzazione della banca dati è stata fatta in maniera artigianale; non abbiamo neanche un programma adeguato. D'altronde i fondi sono quello che sono e mica puoi tagliare gli asili nido...”

- ✘ Orari di apertura degli URP troppo limitati rispetto alle esigenze dei cittadini
“sono orari di apertura non adatti al pubblico; io posso venire solo quando esco dal lavoro e quindi è chiuso”

- ✘ La scarsa comunicazione tra uffici, la non condivisione di informazioni
“tra i dirigenti non c'è integrazione tra i vari servizi, il proprio servizio è il mio servizio e basta”

- ✘ la mancanza di formazione informatica del personale più maturo

- ✘ lo scarso investimento nel valorizzare i dipendenti
“siamo disorganizzati, malpagati, non valorizzati”

- ✘ una mancata comunicazione tra le esperienze positive di altri URP
“effettivamente i contatti li abbiamo soprattutto a livello personale”.

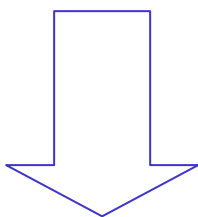
Il dislivello comunicativo tra cittadini e istituzioni

In genere la figura che simbolizza la burocrazia è il front office, in cui il cittadino soffre di una relazione asimmetrica, impotente, in cui i linguaggi e le procedure non sempre appaiono chiari.

La relazione asimmetrica viene spesso concettualizzata dagli utenti entro un quadro di sfiducia complessiva che permane nel rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione.

La relazione asimmetrica
fondata sul dislivello comunicativo a partire dal punto di
vista dei cittadini

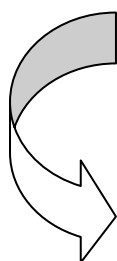
impiegato



cittadino

*“sono sempre poco disponibili, non si ha fiducia nei confronti di un
altro ufficio, che non si capisce neanche a che serve”*
*“come associazione dei cittadini abbiamo una certa diffidenza, loro si
appoggiano un po’ troppo al fatto che dicono che non ci sono risorse”*

Con gli occhi degli impiegati, di coloro che svolgono la funzione di informare i cittadini o lavorano all'URP alcune volte addirittura si rovesciano i rapporti percepiti tra pubblica amministrazione e cittadini. Se gli utenti spesso avvertono un dislivello comunicativo, di potere che li rende impotenti, il ventaglio delle sensazioni di coloro che operano nella pubblica amministrazione è ampio, in cui alcuni impiegati al front office avvertono sensazioni a loro volta negative, raffigurano anche una realtà opposta e complementare



in cui il cittadino si sente il depositario esclusivo di diritti e bisogni che vanno in ogni caso soddisfatti subito

“c'è una sensazione di scoraggiamento, il cittadino arriva e si sente un principe ma purtroppo il dipendente ha l'obbligo di seguire le procedure. Bisogna a volte anche sapersi mettere dalla parte del dipendente”

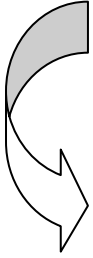
“il cittadino pretende tutto e subito”



in cui il cittadino cerca il favore, senza nessuna consapevolezza dei suoi diritti, ricreando un atteggiamento “borbonico” di uno Stato ostile con cui si cerca un rapporto personalizzato in uno scambio di concessioni ad personam e potere elargito in maniera clientelare

“ognuno agisce con il comune in maniera privatistica, a titolo personale”

“al cittadino materano manca proprio la cultura, cerca sempre l'amico per fare qualsiasi cosa. Dovrebbe essere educato a esigere un diritto; ci ringraziano e noi rispondiamo che è il nostro lavoro. E poi ci sono le persone influenti che invece il certificato lo vogliono avere a casa”.



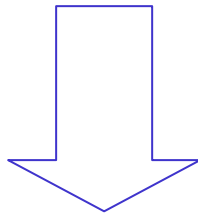
In cui si cerca di riportare una situazione asimmetrica in un contesto dialogico e simmetrico, cercando di gestire i possibili conflitti e le incomprensioni

“è necessario porsi in una condizione di ascolto”

“noi cerchiamo il contatto con la nostra utenza, li richiamiamo sempre dopo che ci siamo informati riguardo ciò che chiedevano. Noi rispondiamo a tutti alla stessa maniera, però tendiamo a non personalizzare, a far sì che le persone quando richiamano non cerchino quella stessa persona con cui hanno già parlato. È l'ufficio che risponde”.

La relazione asimmetrica
fondata sul dislivello comunicativo a partire dal punto di
vista di alcuni impiegati della p.a.
il modello numero 1

cittadino



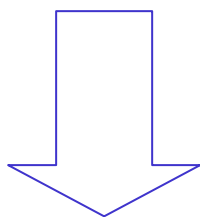
Impiegato p.a.

“non conoscono le procedure, i cittadini chiedono, chiedono e basta. L’80% non capisce che ci sono servizi diversi, che la carta d’identità e i servizi pubblici non sono la stessa cosa”

“a volte i cittadini arrivano con una certa arroganza”

La relazione asimmetrica
fondata sul dislivello comunicativo a partire dal punto di
vista di alcuni impiegati della p.a.
il modello numero 2

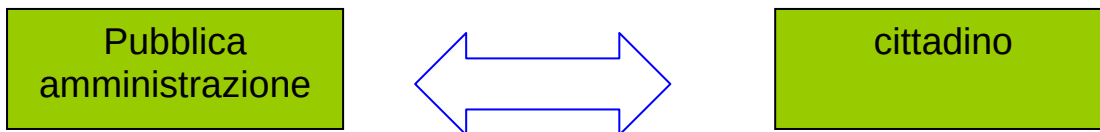
impiegato



cittadino

“non sono consapevoli dei loro diritti, cercano l’amico o il favore”

La relazione simmetrica
dal punto di vista di alcuni impiegati della p.a.
il modello numero 3



“capiamo le esigenze della cittadinanza e cerchiamo di farle nostre. Il cittadino incazzato lo faccio sedere e l'ascolto. Io credo sia importante far capire che ci sono delle difficoltà oggi. Molto spesso ci si dimentica che le risorse non ci sono e le risorse scarseggiano”

“lo sportello URP è un ufficio di mediazione. Non siamo cervelli elettronici: siamo la percezione delle esigenze del cittadino”

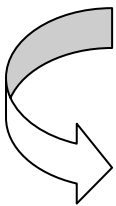
“noi diamo informazioni, raccogliamo i reclami, i disservizi. È una forma di ascolto dei cittadini. È una freccia verso l'esterno ma anche verso l'interno”

Le attese

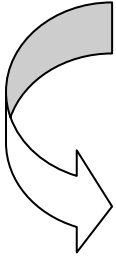
Le attese dei singoli cittadini vanno nella direzione di:

- ✘ portare a compimento la realizzazione degli URP ancora non attivi
- ✘ un primo livello di informazioni dato all'entrata, da personale informato (una sorta di evoluzione di un semplice usciere), da prospetti e segnaletica chiara, in assenza di un URP o se questo non è ancora a regime
- ✘ una maggiore integrazione informatica, accessibile a tutti sia a coloro che per lavoro si confrontano con la pubblica amministrazione sia ai singoli cittadini che vogliano informarsi in prima persona
- ✘ una maggiore comunicazione tra le esperienze dei diversi URP
“noi abbiamo contatti sporadici con gli URP delle diverse Regioni, è molto lasciato alla iniziativa personale”.
- ✘ una formazione molto puntuale dei front office
“stiamo cambiando la cultura degli sportellisti, deve essere una comunicazione assertiva”
- ✘ l'introduzione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction
- ✘ comunicare maggiormente tramite l'associazioni dei cittadini
“bisogna reinventarsi un sistema per comunicare con le associazioni di volontariato”

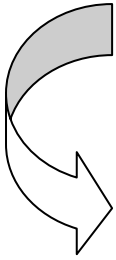
In conclusione:



Completare la rivoluzione imperfetta laddove gli URP non sono ancora operativi o scarsamente funzionanti



Il processo di informatizzazione dovrebbe essere ulteriormente portato avanti, sia formando in maniera capillare e continuativa il personale sia rendendo tutto disponibile in rete consentendo ai vari settori della pubblica amministrazione di dialogare tra loro e di confrontare le differenti esperienze relative all'URP e ai cittadini di avere un accesso diretto a tutte le informazioni



Sarebbe auspicabile una formazione molto capillare per il front office che sia molto efficiente nell'informare e nell'indirizzare i singoli cittadini, anche come forma di gestione ottimale della fase transitoria prima che entri in funzione a pieno regime l'URP.

CAPITOLO 2

CASA: PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE

Movimento Difesa del Cittadino: Dott.ssa Simona Cavagnuolo

PREMESSA

L'attività d'indagine avente come settore di riferimento la casa, si pone come obiettivo principale quello di valutare gli effetti della semplificazione amministrativa sui cittadini individuando possibilmente gli ostacoli che ancora oggi si incontrano nel rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Come sappiamo da qualche anno quest'ultima si è assunta l'impegno, ribadito più volte dal Ministro per l'Innovazione e la Tecnologia, di avviare un processo d'innovazione basato su tecnologie informatiche comunemente definito E-Government, che consente di creare un nuovo rapporto con i cittadini e le imprese basato sul principio della trasparenza. In effetti, con l'informatizzazione dei servizi pubblici, il cittadino può accedere con estrema semplicità e comodità a molteplici informazioni su catasto, pagamento tributi, edilizia e quindi effettuare operazioni che in passato richiedevano necessariamente la presenza fisica presso sportelli e uffici affrontando alle volte interminabili code e inutili perdite di tempo.

Nel momento in cui andremo a studiare le diverse fasi della compravendita, locazione, ristrutturazione della casa si prenderà coscienza del fatto che oltre al tradizionale sportello, vi sono altri strumenti utili che possono agevolare e facilitare la vita ai cittadini/utenti e garantire così un facile accesso alle procedure burocratiche. Parliamo di servizi quali, i chioschi informativi, internet, guide pratiche e tv che negli ultimi tempi sembrano registrare ampi consensi e una maggiore fiducia soprattutto verso quelli erogati con l'assistenza degli operatori telefonici quali appunto i call center forniti dalle stesse amministrazioni regionali e locali.

Inoltre con l'obiettivo di erogare ai cittadini e alle imprese i servizi on line della Pubblica Amministrazione e di migliorare l'efficienza amministrativa attraverso la digitalizzazione dei processi burocratici il 4 novembre 2003, il ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, Lucio Stanca, e l'amministratore delegato di **Lottomatica s.p.a.**, Rosario Bifulco, hanno siglato un protocollo d'intesa che consente l'accesso ai servizi on line di qualità attraverso la rete di 35 mila terminali, sparsi capillarmente in circa 32 mila ricevitorie e tabaccherie su tutto il territorio nazionale. Il protocollo prevede la definizione di sistemi di pagamento sicuri attraverso la Rete per consentire non solo la diffusione dei servizi on line delle Pubbliche amministrazioni, ma anche di sviluppare il commercio elettronico

[illegible]

Diritto all'uso degli strumenti telematici

pubbliche amministrazioni dovranno dotarsi di una casella di posta elettronica e di una casella di PEC per lo scambio di messaggi nell'ambito del protocollo informatico. Peraltro da tempo è operativo un Indice istituito ai sensi del Dpcm 31 ottobre 2000 in cui le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di eleggere la propria sede elettronica ovvero i riferimenti ufficiali della posta elettronica istituzionale e della PEC. L'indice è accessibile dal sito www.indicepa.gov.it. Il Codice prevede anche che sul sito sia pubblicato l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive specificando se si tratta di posta elettronica certificata.

2.1 - COMPRAVENDITA E PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE

L'acquisto di una casa, un passo importante da compiere con estrema cautela, avviene di solito o tramite annunci privati oppure attraverso agenzie immobiliari.

Nel primo caso, non sempre si può essere sicuri della solidità o serietà del privato per cui è possibile reperire le informazioni necessarie verificando che il suo nominativo, non compaia negli elenchi dei protestati o dei falliti, mediante visure ipocatastali presso le conservatorie dei registri immobiliari e i catasti.

La visura ipocatastale altro non è che una relazione avente ad oggetto la descrizione del patrimonio immobiliare di un soggetto (persona fisica o giuridica) che indica la presenza di eventuali gravami a suo carico (ad es. iscrizioni ipotecarie, pignoramenti ecc.). E' possibile per il cittadino eseguire questo tipo d'accertamento anche attraverso i servizi a pagamento offerti da internet che consentono di addivenire nel giro di pochi minuti ad una visura ipocatastale ad un costo che si aggira dai 39,00 ad un massimo di 69,00 euro. Per dormire sonni più tranquilli ci si può affidare per l'acquisto di una casa al servizio di intermediazione offerto dalle agenzie immobiliari ed in tal caso è opportuno controllare che l'agente sia regolarmente iscritto al ruolo degli agenti d'affari in mediazione presso la Camera di Commercio o rivolgersi alle borse immobiliari sorte in varie città italiane dove è possibile attraverso una banca dati, cercare la casa giusta.

Nel caso in cui decidiamo di acquistare l'immobile è opportuno effettuare una serie di adempimenti essenziali quali:

2.1.1 - CONTROLLO DELLA CATEGORIA CATASTALE

Le categorie catastali sono suddivise in cinque gruppi che si riferiscono alla destinazione degli immobili ed è fondamentale per verificare e controllare che l'immobile prescelto corrisponda alla destinazione d'uso richiesta. Pertanto occorre anche richiedere presso l'ufficio del catasto la scheda catastale ossia quel documento contenente oltre ai dati catastali veri e propri anche la piantina dell'immobile essenziale per prendere visione della disposizione interna e del numero dei locali su delega del proprietario. Nel momento in cui ci si reca presso l'ufficio del catasto, è bene ricordarsi di annotare anche la rendita catastale che servirà a determinare le imposte da pagare sulla proprietà dell'immobile. Ricordiamo però che gli accertamenti catastali anche se

fondamentali non verificano l'esistenza di un diritto di proprietà e quindi la legittimazione a vendere.

1) Consulenza tecnica per la visura catastale

Il servizio di consulenza¹ per visura catastale, vi permette di ottenere la situazione attuale dell'immobile con la rendita aggiornata, gli intestatari attuali, vani e/o superficie, categoria ecc, mediante una visura eseguita direttamente al catasto, recapitata via e-mail o via fax. Il costo di **€ 16,00+IVA** dovuto per la prestazione professionale, comprende la ricerca e la fornitura fino a 5 unità immobiliari se intestati e raggruppabili allo stesso soggetto o in ogni caso per singola visura di unità immobiliare, compreso di tributi, diritti erariali e spese varie, con importo dovuto esclusivamente per la prestazione, anche in caso quindi di esito negativo delle ricerche eseguite, per le eccedenze verrà richiesta integrazione per **€ 7,00+IVA** per ogni elemento contabile in più oltre il primo (per ogni 5 immobili in più). Potrebbero richiedersi dei chiarimenti e/o ripetere le ricerche con altri dati forniti successivamente, solo al fine dell'evasione del presente ordine, non comportano altri costi aggiuntivi.

La consulenza tecnica per visura catastale sarà spedita via e-mail o via fax, mentre se desidera il recapito di una copia via posta prioritaria, si deve aggiungere a quest'ordine il supplemento per recapito via posta di cui sotto. Occorre tener presente che se da un lato la consulenza tecnica per la visura catastale conviene in termini di tempo, dall'altro lato appare eccessivamente onerosa rispetto **ai 3,00 euro** previsti nell'ipotesi in cui ci si rechi personalmente al catasto. E' opportuno ricordare che al catasto è possibile eseguire le visure catastali riferite ad immobili siti in qualunque parte d'Italia.

In alcuni comuni è possibile procedere ad una **visura catastale on line** e quindi ordinarne una, seduti comodamente in casa propria evitando così code infinite agli sportelli. Alcuni siti poi consentono di pagare il servizio richiesto senza nessun anticipo, abbonamento o versamento ma in contrassegno solo al momento della consegna presso il domicilio dell'utente. Inoltre è possibile sempre on line, al fine di valutarne la convenienza, calcolare il preventivo in tempo reale e ricevere i dati delle visure catastali anche tramite e-mail. Molto spesso trattasi di siti posti in essere da soggetti privati e in altri casi sono servizi on line che forniscono lo stesso comune e addirittura ti permettono di ricevere i documenti richiesti scegliendo diverse tempistiche di consegna.

¹ Rif. www.catasto.it

Nove comuni calabresi, guidati dalla **Comunità Montana Versante Jonico** hanno inoltre implementato un sistema informativo territoriale, aggiornando il catasto in modalità digitale, per gestire il servizio tributi.

Da oggi anche all' ufficio postale...

Chiunque può recarsi al catasto e richiedere la visura di un fabbricato. E' un'operazione molto semplice ma che può richiedere tempo per cui oggi grazie alla collaborazione tra Agenzia del Territorio e Poste Italiane è possibile far richiesta per telefono o sul sito delle Poste e ricevere a domicilio le visure catastali di immobili ubicati nel territorio italiano ad eccezione di quelli collocati nelle province di Bolzano, Trento, Trieste e Gorizia.

La richiesta può essere effettuata chiamando al numero verde 800.000.186 tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 8:00 alle 20:00. La domanda viene inoltrata da un operatore all'Ufficio Provinciale del Territorio che procede alla verifica dei dati e al rilascio della visura solo se vi è conformità tra quelli inseriti e quelli presenti nella banca dati del catasto. Il tutto attraverso l'ausilio di meccanismi automatizzati e la consegna dei documenti avviene all'indirizzo indicato dal richiedente per Posta Raccomandata in contrassegno entro i quattro giorni lavorativi successivi a quello della richiesta se effettuata entro le ore 12:00. Il costo del servizio di 17,40 euro per ciascuna richiesta (notevolmente superiore ai 3,00 euro richiesti se ci si reca direttamente al catasto) più il pagamento di diritti erariali previsti per ciascun documento emesso.

Con l'entrata in vigore del decreto legge n. 7/2005 i tributi catastali dovuti contestualmente al pagamento del servizio sono aggiornati in questo modo:

Consultazione per unità immobiliare (3,00 euro)

Consultazione per soggetto, per ogni cinque unità immobiliari(3,00 euro).

2) Le ultime novità sul Catasto

Procede spedita l'informatizzazione di tutte le operazioni catastali, fiscali e pubblicistiche attinenti al settore immobiliare, che dal decreto legge sull'agricoltura, approvato il 29 dicembre scorso, riceve una nuova spinta per il completamento di tutte le operazioni, da parte di ogni utente autorizzato, relativo alla trasmissione telematica di atti e denunce. Infatti, il decreto prevede tre tipi di provvedimenti, il primo dei quali

prevede l'estensione a tutti i soggetti e a tutti gli atti della procedura di trasmissione per via telematica di atti e denunce inerenti diritti immobiliari relativi a:

- **registrazioni,**
- **trascrizioni**
- **iscrizioni**
- **annotamenti ipotecari**
- **vulture catastali**
- **dichiarazione di successione**

I soggetti autorizzati alla trasmissione sono quelli previsti dall'**art. 10 del D.p.r. 26 aprile 1986 n.131**:

- contraenti di scritture private non autenticate o atti pubblici formati all'estero;
- rappresentanti di società o enti esteri di cui all'art. 4 dello stesso decreto;
- i notai, gli ufficiali giudiziari, i segretari o delegati della Pubblica Amministrazione;
- i cancellieri e segretari per le sentenze nonché gli altri organi giurisdizionali;
- i funzionari dell'amministrazione finanziaria e della Guardia di finanza, per le registrazioni d'ufficio.

Per queste operazioni, sono peraltro perequate le tariffe dell'imposta di bollo dovuta in misura forfetaria.

Importante anche il terzo provvedimento con il quale è consentito a chiunque nel rispetto delle normative vigenti, la consultazione e il riutilizzo commerciale dei dati ipocatastali, per i quali però è previsto l'incremento del **50%** delle tasse ipotecarie e tributi speciali catastali, dovuti per il servizio con pagamento telematico contestuale a ogni operazione effettuata. Questi importi dovranno essere versati alla Tesoreria provinciale dello Stato entro il terzo giorno lavorativo seguente, con modalità che saranno definite da apposito decreto dell'agenzia del territorio, sentita la Ragioneria generale dello Stato. A questo proposito va ricordato che ai sensi dell'**art. 1 comma 371 della legge 311/04** e della circolare applicativa 3 del 23 febbraio 2005 dell'agenzia medesima, è stata concessa la facoltà di collegamento, su base convenzionale, con l'archivio catastale alle agenzie che svolgono per conto dei propri clienti pratiche amministrative presso amministrazioni ed enti pubblici, purché titolari di regolare licenza

di pubblica sicurezza come previsto dall'**art. 15, lettera f** del **Dm 31 luglio 1998** del ministero dell'economia.

E' stata apportata infine una modifica alla tabella delle tasse ipotecarie, allegata al **Dpr. 347/90**, 4.1 della tariffa, con cui l'importo dovuto anticipatamente per ogni nominativo consultato appartenente alla stessa circoscrizione viene stabilito in un millesimo di euro, importo che viene raddoppiato nell'ipotesi di consultazione in più circoscrizioni, delle 136 esistenti. Se non siamo in presenza di un errore di trascrizione dell' importo, la riduzione è notevole, posto che attualmente l'importo dovuto è **0,02 euro** ossia 2 centesimi di euro, per nominativo.

2.1.2 - VISURA IPOTECARIA

E' consigliabile questa che sia eseguita da un professionista del settore che prende visione di tutta la documentazione riguardante, le proprietà immobiliari di un determinato individuo. La visura che si esegue presso la Conservatoria dei registri immobiliari, ha lo scopo di :

- 1. Verificare che il venditore sia effettivamente proprietario dell'immobile;**
- 2. La presenza di eventuali ipoteche o trascrizioni;**
- 3. L'esistenza di eventuali diritti di usufrutto;**
- 4. La verifica di una possibile comunione o separazione dei beni (nel primo caso, è necessario che vi sia il consenso scritto alla vendita anche da parte del coniuge).**

La visura ipotecaria al pari di quella catastale può essere effettuata anche **on line** soprattutto attraverso portali gestiti da soggetti esterni alla Pubblica Amministrazione.

2.1.3 - PROPOSTA E ACCETTAZIONE

Una volta individuata la casa da acquistare si può sottoscrivere un impegno a comprarla ossia una proposta d'acquisto predisposta da un agente immobiliare se la vendita è affidata ad un'agenzia.

E' opportuno sapere che se l'acquirente utilizza il modulo dell'agenzia puo' sempre modificare le clausole che non condivide adeguandole alle proprie esigenze. La

proposta avviene per iscritto e sempre per iscritto deve avvenire l'accettazione da parte del venditore. L'agenzia di solito in questa prima fase tende sempre a chiedere una somma di denaro come acconto che in genere va dal 5 al 10% del prezzo da versare contestualmente alla firma della proposta irrevocabile come prova della serietà dell'offerta. In realtà non c'è nessun motivo di farlo perché l'impegno viene preso già con la proposta irrevocabile per cui è solo nel momento del compromesso che si dovrebbe pagare una somma di denaro a titolo di acconto.

2.1.4 - IL COMPROMESSO

Il compromesso o preliminare di compravendita è un contratto con il quale vengono decisi tutti i dettagli relativi alla vendita che poi vengono formalizzati nel rogito e viene considerato molto più importante di quest'ultimo perché a differenza di quanto accade in un atto notarile, il prezzo indicato è quello reale. E' importante sapere che non c'è alcun obbligo di stilare questo tipo di contratto e si potrebbe andare immediatamente al rogito, ma, a meno che non si tratti di una compravendita fra persone di assoluta fiducia è consigliabile effettuare questo passaggio. Il contratto preliminare d'acquisto o compromesso preliminare d'acquisto consente di stabilire la data dell'effettiva trascrizione dell'acquisto, di solito con atto notarile (rogito) o trascrizione privata con sottoscrizione autenticata da un notaio regolarmente autorizzato.

Dal gennaio 1997 c'è la possibilità di trascrivere anche i compromessi stipulati dai notai e la trascrizione ha l'effetto di rendere pubblico il contratto presentando un duplice vantaggio: il primo è che sono nulle le trascrizioni pregiudizievoli sull'immobile (pignoramenti, sequestri etc.) che intervenissero tra il compromesso e il rogito; il secondo è che nel caso di fallimento del venditore prima del rogito, l'acquirente viene promosso a rango di creditore chirografo a quello di creditore privilegiato e quindi soddisfarsi prima degli altri creditori sul patrimonio del venditore. Quanto ai costi della trascrizione vi sono spese fiscali recuperabili e altri invece da considerare a fondo perduto. Si paga un'imposta dello 0,5% sulla caparra e del 3% sugli acconti di prezzo e se la trattativa avviene tra privati, e quindi al rogito si dovrà versare l'imposta di registro, le imposte su caparre e acconti vengono considerate acconto di imposta e quindi scalate dal totale. Insomma per la trascrizione bisogna pagare somme non trascurabili per cui la convenienza è limitata solo ad alcuni casi come nell'ipotesi in cui il venditore è un imprenditore che potrebbe fallire o nel caso dell'agevolazione fiscale del 36% in

caso di ristrutturazione. Infatti, se chi sta per comprare casa vuole fare i lavori prima di entrarci deve obbligatoriamente registrare il preliminare.

2.1.5 - TRASCRIZIONE ON LINE

Attualmente la trascrizione avviene totalmente in forma cartacea ed ha l'effetto di rendere opponibile ai terzi l'atto d'acquisto; va effettuata entro trenta giorni alla presenza di un notaio con la conseguenza che se tra due acquirenti, viene eseguita per prima la trascrizione del secondo acquirente prima della trascrizione del primo, prevale quella del secondo acquirente.

Appare evidente l'importanza di accelerare la procedura della trascrizione perché solo quando questa è avvenuta si è definitivamente proprietari.

Pertanto sarebbe importante attribuire efficacia dichiarativa alla trascrizione on line che attualmente ha efficacia solo ed unicamente per il fisco pur potendo essere eseguita contestualmente all'atto di compravendita.

2.1.6 - IL NOTAIO: TRADIZIONE E INNOVAZIONE

Il notaio non è solo il pubblico ufficiale garante della veridicità e della legalità degli atti ma è un libero professionista ben organizzato che svolge una funzione sociale importante in momenti essenziali della vita di un cittadino. Il rapporto tra il cittadino e il notaio può iniziare anche prima della stipulazione di un atto notarile; si espongono spesso al notaio dubbi e perplessità circa una molteplicità di situazioni e il pubblico ufficiale in tal caso deve orientare personalmente nella scelta tra gli atti e le clausole che è possibile utilizzare spiegandone il contenuto e gli effetti giuridici. Ad esempio tutti sappiamo che le operazioni e gli adempimenti che riguardano un bene immobile comportano sempre momenti particolarmente delicati: l'acquisto, la vendita, la ristrutturazione, il cambiamento di destinazione d'uso non sono cose da sottovalutare sia che si tratti di una casa, di un ufficio o di un terreno per cui in tal caso per evitare rischi, è meglio affrontare il tutto con i consigli di un esperto. In definitiva il compito di un notaio, dovrebbe essere quello di tutelare le categorie più deboli, coloro che non hanno la possibilità di pagarsi l'avvocato o quelli che acquistando la prima casa non possono

assolutamente rischiare e vogliono che ci sia qualcuno che garantisca per loro, qualcuno insomma che dia certezza e sicurezza.²

Il contratto con il quale un immobile cambia ufficialmente di proprietà deve essere stipulato dal notaio e il passaggio di proprietà può avvenire in due forme ossia per **scrittura privata autenticata** e per **atto pubblico**. Con la scrittura privata, il notaio prende atto delle dichiarazioni rese dai contraenti e ne attesta l'identità autenticandone le firme; con l'atto pubblico invece il notaio garantisce di aver controllato la veridicità delle affermazioni contenute nel contratto. Qualunque notaio che si rispetti però prima di redigere l'atto, effettua i dovuti controlli per evitare che il venditore possa legittimamente alienare l'immobile. Il notaio si incarica sempre di pagare le imposte di registro, ipotecaria e catastale a carico dell'acquirente, deve curare la trascrizione dell'atto alla conservatoria e deve risarcire le somme percepite e i danni quando l'atto risulta nullo per una causa a lui imputabile.

Il documento finale che attesta la vendita vera e propria è il rogito che deve essere pienamente conforme ai patti stipulati nel compromesso. Quando si giunge al rogito si ha la garanzia di essere tutelato da un professionista *super partes*.

Dal primo gennaio di quest'anno sono entrate in vigore le nuove norme introdotte dalla **legge Finanziaria 2006** in materia di compravendita immobiliare tra privati. La novità più importante è sicuramente rappresentata dal **comma 497** il quale prevede che sarà il valore catastale, e non più il prezzo concordato dalle parti, la base imponibile su cui applicare le imposte per la compravendita fra persone fisiche di immobili ad uso abitativo e relative pertinenze. Nello stesso tempo saranno ridotti del **20%** gli onorari notarili commisurati al prezzo, in maniera tale che la cifra di riferimento non si traduca in un aggravio per il cittadino. Le regole fin'ora in vigore consentivano di dichiarare nell'atto, senza subire un accertamento di valore, la rendita catastale rivalutata, sebbene fosse obbligatorio dichiarare il prezzo. Per i notai, in assenza di controlli stringenti da parte dello Stato, si era determinata tra le parti la prassi di dichiarare come prezzo la rendita rivalutata (spesso notevolmente più bassa di quanto effettivamente pattuito tra le parti), con rischi gravi per i contraenti sotto il profilo delle possibili revocatorie, di pagamenti effettuati in maniera non corretta e di pesanti sanzioni per occultamento di corrispettivo e in materia di anti-riciclaggio. Poniamo l'esempio di un immobile con un prezzo concordato di **200,000 euro** e rendita catastale rivalutata di

² <http://www.notariato.it>

100,000 euro; con la vecchia normativa si pagavano le imposte sul prezzo, ossia **200,000 euro**. Dal primo gennaio appunto si può scegliere di pagare le imposte sulla rendita catastale, quindi su **100,000 euro**, dichiarando nell'atto il prezzo reale dell'immobile ovvero **200,000 euro**. Le nuove norme fortemente volute dal notariato, dovrebbero costituire pertanto un traguardo importante dal punto di vista della trasparenza e della responsabilità. La nuova normativa determina anche una tassazione al **12,50%** delle plusvalenze derivanti dalla vendita di un immobile acquistato da non più di cinque anni e che affida al notaio il compito di versare l'imposta allo Stato. Il comma 497 dell'art.1 della Finanziaria rappresenta quindi una svolta epocale nella disciplina dell'imposta di registro con lo scopo di far emergere il prezzo realmente pattuito nella compravendita ed evitare i pagamenti in nero, praticati in passato in misura alquanto imbarazzante.

La nuova tassazione prevede che se si vende un appartamento che risulti essere la prima casa dell'acquirente, del valore catastale di 80 mila euro per il prezzo dichiarato di 300 mila euro, l'imposta dovuta dall'acquirente per la registrazione dell'atto è di 2.736 euro a differenza dei 9.336 euro che si sarebbero pagati nel 2005 anche se fino a qualche anno fa era raro che si dichiarasse nel rogito l'intero prezzo. La nuova tassazione si applica sulla base di determinate condizioni:

- 1. le parti contraenti lo richiedano espressamente nel rogito;**
- 2. si tratti di una compravendita tra contraenti privati (ossia tra persone fisiche che non agiscano nell'esercizio d'impresa, arte o professione);**
- 3. oggetto di una compravendita sia un'abitazione e relative pertinenze (non si applica quindi alle transazioni relative a terreni, uffici, negozi, opifici e tutto ciò che non rientra nel concetto abitazione).**

Ai fini dell'imposta di registro, per calcolare il valore catastale di un'abitazione si prende in considerazione la rendita catastale attribuita, la si rivaluta con l'aliquota del 5% e si moltiplica il prodotto ottenuto per cento (decreto ministeriale 14 dicembre 1991).

Semplificando il tutto, per gli atti aventi per oggetto la prima casa occorre moltiplicare la rendita catastale per 115,5 invece per gli atti aventi per oggetto abitazioni diverse dalla prima casa occorre moltiplicare la rendita catastale per 126. Il prospetto qui di seguito ci aiuterà a capire meglio la nuova e la vecchia tassazione:

Compravendita prima casa

Rendita catastale= 634,92

Valore catastale=

634,92 x 115,5= 73.334

Prezzo dichiarato= 200.000

Nuova Tassazione

Registro (3%)= 2.200

Ipotecaria (fissa)= 168

Catastale (fissa)= 168

Totale= 2.536

Vecchia Tassazione

Registro(3%)= 6.000

Ipotecaria (fissa)= 168

Catastale (fissa)= 168

Totale= 6.336

Compravendita senza agevolazioni

Prima casa

Rendita catastale= 634,92

Valore catastale=

634,92 x 126= 80.000

Prezzo dichiarato= 200.000

E' importante sapere che *l'applicazione delle nuove regole non è automatica* ma affinché il valore catastale sia la base imponibile per l'imposta di registro occorre necessariamente una espressa richiesta da parte dell' acquirente al notaio. In mancanza di questa la base imponibile per l'imposta di registro rimane il prezzo, come è stato fino ad oggi. Pertanto l'acquirente che sceglierà la nuova normativa eviterà sia rischi giuridici come in caso di risoluzione, rescissione o risoluzione del contratto e sia quelli fiscali. Altri esempi ci aiuteranno a capire meglio i vantaggi derivanti dalla nuova normativa.

Esempi di quanto risparmiano i cittadini scegliendo di usufruire dei vantaggi della nuova normativa per l'acquisto della PRIMA CASA:

Rendita catastale dell'immobile	Prezzo concordato	Percentuale aliquota (tasse fisse escluse)	Fino al 31/12/2005 tasse calcolate sul prezzo	Dal 01/01/2006 tasse calcolate sulla rendita catastale
Euro 100.000	Euro 200.000	3%	Euro 6.000	Euro 3.000
Euro 150.000	Euro 350.000	3%	Euro 10.500	Euro 4.500
Euro 250.000	Euro 600.000	3%	Euro 18.000	Euro 7.500

Esempi di quanto risparmiano i cittadini, scegliendo di usufruire dei vantaggi della nuova normativa per l'acquisto della SECONDA CASA:

rendita catastale dell'immobile	Prezzo concordato	Percentuale aliquota (tasse fisse escluse)	Fino al 31/12/2005 tasse calcolate sul prezzo	Dal 01/01/2006 tasse calcolate sulla rendita catastale
Euro 100.000	Euro 200.000	10%	Euro 20.000	Euro 10.000
Euro 150.000	Euro 300.000	10%	Euro 30.000	Euro 15.000
Euro 250.000	Euro 600.000	10%	Euro 60.000	Euro 25.000

Piace ricordare inoltre come il notariato italiano ha svolto un ruolo e uno sforzo importante di innovazione dei propri processi di gestione dei documenti per rendere più efficiente il rapporto con la pubblica amministrazione anche alla luce della normativa sulle nuove tecnologie e in materia di documenti elettronici e firma digitale (D.P.R. 445/2000 Direttiva UE CE/93/99).

I principi ispiratori su cui si basa questo fondamentale meccanismo di innovazione, sono:

1. **garantire la provenienza, la validità e il contenuto dell'atto;**
2. **assicurare efficienza nella gestione dei registri pubblici per la tutela dei terzi;**

In particolar modo si focalizza l'attenzione sulla registrazione telematica degli atti immobiliari avviando procedure che porteranno ad una totale telematizzazione della pubblicità immobiliare in collaborazione con il Ministero dell'Economia (modello unico) e quello delle Attività Produttive e le Camere di Commercio. All'interno del Consiglio Nazionale del Notariato è stata istituita anche una commissione permanente per lo sviluppo del notariato e una società ad hoc, la **Notartel s.p.a.** rivolta ai notai italiani che gestisce i servizi telematici e i collegamenti con la pubblica amministrazione.

I numeri di Notartel³ :

4.700	Studi connessi su tutto il territorio nazionale
99%	Percentuale dei notai collegati fra loro e con la pubblica amministrazione
150 giorni	Tempo medio di iscrizione di una società al Registro Imprese nel 2000
4 giorni	Tempo medio attuale di iscrizione di una società al Registro delle imprese grazie all'infrastruttura informatica del notariato
680.000	Iscrizione al Registro Imprese effettuate nel 2005
5,2 milioni	Operazioni di misura catastale effettuate nel 2005
8,5 milioni	Operazioni di misura in conservatoria effettuate nel 2005
1,8 milioni	Atti immobiliari registrati nel 2005

Il processo di informatizzazione del Consiglio Nazionale del Notariato ha apportato notevoli vantaggi ai cittadini e alle imprese in termini sia di tempo che di qualità e quantità dei servizi erogati. Per quanto concerne ad esempio le **visure**, ossia i controlli sulla proprietà e libertà degli immobili, queste vengono effettuate in tempo reale eliminando sostanzialmente la possibilità di errore e garantendo una maggiore qualità e correttezza degli atti. A tutto ciò si aggiunge anche un notevole risparmio in termini economici perché non si ricorre più a figure intermedie per la loro produzione e quindi non vi è alcun costo. Riguardo gli **atti immobiliari** (compravendite, mutui ed ipoteche),

³ Il Sole-24 ore 13 febbraio 2006- N.43

l'adempimento unico ha eliminato la necessità per il cittadino di recarsi a ben tre uffici pubblici, accorciando così i tempi di esecuzione delle formalità di registrazione, trascrizione e voltura da circa 30 giorni ad 1 giorno. Il tutto avviene senza alcun aggravio di costi nonostante la responsabilità dell'operazione sia passata dalla pubblica amministrazione ai notai.

Fino al 2002 il notaio dopo aver stipulato un atto immobiliare provvedeva ad eseguire i vari adempimenti presso gli uffici competente e precisamente:

- presso l'Agenzia delle Entrate, già ufficio del registro, per la registrazione dell'atto e pagamento delle imposte;
- presso l'Agenzia del Territorio, già Conservatoria dei Registri Immobiliari, per la trascrizione della pubblicità della vendita o per l'iscrizione della costituzione dell'ipoteca a garanzia del mutuo;
- presso l'Agenzia del Territorio, già Catasto, per la voltura catastale connessa al trasferimento immobiliare.

Questa procedura spesso lunga e complicata è andata via via modificandosi grazie al **d.lgs. 463/97** che ha introdotto appunto, il servizio di trasmissione telematica degli atti immobiliari che consente di eseguire contemporaneamente on line i tre adempimenti di registrazione, trascrizione e voltura catastale dell'atto, ottemperando al pagamento delle imposte. Resta l'obbligo per il notaio, riguardo gli adempimenti nei registri immobiliari di esibire il titolo cartaceo allo sportello della Conservatoria dei Registri Immobiliari per acquisire il grado dato dalla priorità dell'iscrizione. Questo succede perché gli altri atti notarili quali ad esempio il pignoramento, le ipoteche giudiziali, le sentenze, non vengono trasmesse per via telematica. Infatti quando sarà possibile anche la trasmissione telematica del titolo, si completerà il ciclo della trascrizione, che potrà essere effettuata in tempo reale.

Il Notariato Italiano oltre ad essere internazionalmente riconosciuto come tra i sistemi più avanzati, si sta impegnando nel raggiungimento di un obiettivo lodevole ossia supportare e assistere l'attività dei notariati di altri paesi, creando un **Network Globale** che consente la circolazione telematica dei documenti informatici aventi valore giuridico. Questo consentirebbe che una procura redatta in Italia con strumenti informatici possa essere trasmessa telematicamente in Spagna per essere utilizzata per la stipula di un atto notarile.

Nel 1997 inoltre il notariato ha creato la **Rete Telematica Unitaria (RUN)** gestita dalla Notartel ossia una rete intranet in grado di collegare circa 5000 notai italiani realizzando servizi di consultazione ei Registri Pubblici per via telematica. La RUN collegando tutti gli studi notarili italiani, garantisce:

1. l'accesso ai servizi di visura ossia Catasto, Conservatoria, Registro delle Imprese e Aci;
2. la connessione per la trasmissione dei dati alla pubblica amministrazione;
3. l'accesso alle banche dati sia quelle gestite dallo stesso notariato che quelle gestite da terzi (cassazione, istituto poligrafico);
4. servizi accessori quali ad esempio la pubblicazione degli annunci in Gazzetta Ufficiale.

Il notaio dal proprio ufficio può, in tempo reale, consultare sia il Catasto che i Registri Immobiliari. Attraverso l'ausilio di questa rete il notariato in qualunque momento può contare su una struttura tecnologicamente all'avanguardia che segue costantemente l'evoluzione dell'informatizzazione della pubblica amministrazione.

La RUN è estesa all'intero territorio nazionale e garantisce l'accesso a tutti i servizi gestiti dalla Notartel tramite connessioni dedicate (ADSL o RTG/ ISDN).

I servizi telematici del Notariato	
● le visure: è possibile accedere a tutti i dati presenti presso le Conservatorie dei Registri Immobiliari, gli Uffici Tecnici Erariali, il Registro delle Imprese, la Motorizzazione Civile ed, in un prossimo futuro, anche gli Archivi Notarili. ● gli adempimenti telematici: è operativa la registrazione telematica degli atti sia verso gli Uffici del Territorio (Registro Immobiliare) e delle Entrate, che verso le Camere di Commercio (Registro delle Imprese). E' inoltre attiva la possibilità di provvedere, sempre per via telematica, alla pubblicazione delle inserzioni in Gazzetta Ufficiale.	
4.700	Studi connessi su tutto il territorio nazionale
99%	percentuale dei notai collegati fra loro e con la P.A.
150 giorni	tempo medio di iscrizione di una società al Registro imprese nel 2000
4 giorni	tempo medio attuale di iscrizione di una società al Registro imprese grazie all'infrastruttura informatica del notariato
680.000	Iscrizioni al registro imprese effettuate nel 2005
dal 1998	Visure in tempo reale di registri immobiliari, catasto e

	registro imprese su tutto il territorio nazionale
5,2 milioni	Operazioni di visura catastale effettuate nel 2005
8,5 milioni	Operazioni di visura in conservatoria effettuate nel 2005
1,8 milioni	Atti immobiliari registrati nel 2005
2002	Anno di iscrizione del Consiglio Nazionale del Notariato all'Albo dei Certificatori della firma digitale
2005	Anno di iscrizione all'elenco dei Gestori della posta elettronica certificata
2006	Sperimentazione dell'archiviazione dei documenti informatici

(Fonte: Notartel S.p.A. Società di gestione dei servizi informatici del notariato e della rete di collegamento con la P.A.)

2.1.7 - MODULISTICA ON LINE E SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

Firmato il rogito, le formalità burocratiche non sono ancora finite, ma il cittadino dovrà provvedere ad una serie di incombenze alcune delle quali attualmente possono essere risolte on line o attraverso altri strumenti messi a disposizione del cittadino dalle stesse amministrazioni locali.

Trattasi di:

- **Comunicazione di cessione fabbricato** – a partire dal 1° gennaio 2005, per i soli atti notarili è prevista l'abrogazione dell'obbligo di comunicare personalmente o tramite raccomandata all'autorità di pubblica sicurezza la cessione degli immobili per cui ogni cittadino che vende un immobile non dovrà più effettuare questo tipo di comunicazione relativa all'avvenuta vendita. Tale obbligo sussiste ancora solo per i contratti di locazione e va ottemperato in ogni caso entro 48 ore dalla consegna delle chiavi dell'immobile. Nell'ambito della compravendita era essenzialmente un atto imposto dalle leggi anti terrorismo per cui il venditore sempre entro 48 ore dalla cessione dell'immobile, doveva trasmettere alla questura o al commissariato competente un modulo in triplice copia per denunciare l'avvenuta consegna dell'immobile. In genere era il notaio a fornire tali moduli, anche se essi potevano e tutt'ora possono essere reperiti non solo nei negozi di modulistica o presso le questure ma svariati comuni come ad es. quello di Cesena li mette a disposizione on line sul proprio portale o ancora presso gli Sportelli Unici per l'Edilizia.

(Lo Sportello Unico per l'Edilizia si pone come punto privilegiato di contatto tra il privato e l'Amministrazione Comunale fungendo da interlocutore tra il cittadino e l'amministrazione. E' un punto di riferimento per tutti i cittadini, un luogo dove si può trovare informazioni, avere risposte e risolvere pratiche burocratiche. Il tutto in modo semplice, facile e veloce, rivolgendosi ad un solo ufficio e potendo avvalersi di personale qualificato e competente, in grado di assistere il cittadino per tutto ciò che riguarda i servizi offerti dal Comune. Di solito lo Sportello Unico provvede all'accettazione, protocollatura, ricezione e consegna di tutta la documentazione riguardante:

- Denuncia D'Inizio Attività Edilizia;
- Permesso di costruire;
- Agibilità;
- Certificati e Attestazioni in materia edilizia e urbanistica.

In definitiva lo sportello deve dare informazioni sull'iter delle pratiche, sui moduli previsti, sulle leggi e norme urbanistiche. Insomma con la presenza di questo sportello sul territorio, il cittadino non deve sentirsi più rispondere *“Non sono io ad essere competente, ma è l'ufficio a fianco”!* Lo Sportello rivoluziona quindi non solo l'organizzazione dell'amministrazione comunale ma anche la mentalità dei burocrati abituati al principio dello scarica barile tra un ufficio e l'altro).

- **Comunicazione del cambio di proprietà all'amministratore di condominio;**
- **Disdetta per tutte le utenze in corso:** in alternativa è possibile optare per il subentro al vecchio proprietario, richiedendo agli enti fornitori la voltura del contratto a proprio nome.
- **Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani:** mentre il venditore dovrà comunicare la cessazione dell'occupazione dell'immobile, l'acquirente dovrà curare la nuova iscrizione presso il Comune.
- **Denuncia ICI:** sempre in comune l'acquirente dovrà presentare, tramite gli appositi moduli la denuncia di variazione ICI, comunicando di essere diventato proprietario dell'immobile a far data dalla firma del rogito.

2.1.8 - DENUNCIA ICI

Niente più file per i cittadini per effettuare la denuncia dell'ICI ai comuni dopo l'acquisto della casa. Attraverso la telematica i proprietari non devono più necessariamente recarsi presso i municipi per questo adempimento che ogni anno riguarda circa 1,8 milioni di contratti di vendite immobiliari⁴. Con questo si è voluto introdurre un altro elemento di semplificazione amministrativa attraverso l'interoperabilità tra le banche dati previste dal nuovo codice dell'amministrazione digitale. E' possibile in alcuni casi la trasmissione telematica dei dati, esonerando così i cittadini dall'effettuare la dichiarazione prevista per la determinazione dell'ICI. Con quest'iniziativa non solo si sopprime un onere per i cittadini ma si eliminano gli errori di trascrizione e si garantisce ai comuni di avere dati corretti e costantemente aggiornati in quanto direttamente provenienti dalle banche dati catastale e ipotecaria.

2.1.9 - COMPRAVENDITA ALL'ASTA GIUDIZIARIA

La legge prevede, nel caso in cui una persona fisica o una persona giuridica si trovano gravati di debiti che non vogliono o non possono pagare, che i loro beni possano, sulla base di determinati presupposti, essere messi all'asta. Tra questi beni è possibile mettere all'asta anche gli immobili. Il mercato delle aste immobiliari è molto vasto, si parla di decine di migliaia di immobili all'anno.

In base all'art. 579c.p.c. possono partecipare all'asta tutti i singoli cittadini e anche senza l'aiuto di tecnici, professionisti ad eccezione del debitore il cui bene è messo in vendita e chi è coinvolto nelle procedure di vendita e di gestione⁵.

L'elemento protagonista di un'asta immobiliare è sicuramente il prezzo, che è di norma inferiore a quello del mercato immobiliare (circa il 20%) ed è sgravato da buona parte degli oneri sulla vendita. Fino a qualche anno fa era difficilmente accessibile il mercato delle aste immobiliari se non a pochi eletti ma oggi grazie anche all'avvento di internet e ad altre forme di comunicazione quali la pubblicità degli immobili stessi, in passato molto scarsa, questo problema si è largamente attenuato. Le aste giudiziarie si muovono attraverso due meccanismi: la vendita con incanto e quella senza incanto.

La vendita con incanto consiste in una gara che può tenersi o davanti al giudice in pubblica udienza oppure davanti ad un notaio da lui delegato, in genere nel suo studio

⁴ Rif. www.innovazione.gov.it

⁵ Vedi art. 1471 c.c.

professionale. Il prezzo base dell'immobile è predeterminato e ciascuna delle offerte è in crescita rispetto al prezzo base, con un aumento anch'esso prefissato. Il diritto all'aggiudicazione definitiva dell'immobile matura dopo dieci giorni lavorativi dall'asta e nel corso di tale periodo è possibile che si perda e ciò accade, quando scatta *l'aumento del sesto*. Questo consiste in un' offerta di acquisto da farsi entro 10 giorni dalla conclusione dell'asta, che propone un prezzo superiore di almeno un sesto a quello raggiunto nell'asta stessa⁶ (art. 584 del c.p.c.). L'offerta deve contenere una dichiarazione scritta in cui si specifica il prezzo, i tempi e i modi di pagamento e ogni altro elemento utile richiesto per valutare l'offerta stessa che va presentata alla cancelleria del giudice o al notaio da lui delegato. Nel caso in cui vi è una sola offerta in crescita, l'immobile è aggiudicato. Se vi sono invece, più offerte in aumento del sesto, è indetta una nuova gara, stavolta senza incanto. Il cancelliere del tribunale o il notaio delegato ne dà pubblico avviso.

1) Domanda e cauzione

Chi intende partecipare deve presentare apposita domanda e versare una cauzione depositata te entrambe presso la cancelleria del giudice o lo studio notarile. L'entità della cauzione è prefissata dal giudice e va versata una parte a titolo d'acconto sul prezzo e un'altra a titolo di spese della vendita stessa; sarà il giudice a stabilire anche la modalità di versamento anche se in genere si richiedono assegni circolari. In media occorre anticipare una somma pari al 20-35% del prezzo finale, di cui il 10-15% come spese. Ovviamente anche chi rilancia dopo il termine dell'asta, con l'aumento del sesto, deve versare una cauzione perché l'offerta sia valida. Cauzione e deposito spese sono integralmente restituiti se non ci si aggiudica l'immobile.

Il decreto di vendita predetermina:

1. l'identificazione e la descrizione dell'immobile;
2. il prezzo di partenza;
3. il luogo e l'orario dell'asta;
4. tempo e termine di pubblicità dell'asta e suo svolgimento;
5. quantità della cauzione e spese di svolgimento
6. termine del deposito

⁶ Vedi art.584 c.p.c.

7. modalità e termine per pagare il prezzo

L'immobile viene aggiudicato con decreto del giudice, solo dopo che il prezzo è stato interamente saldato; il decreto è titolo esecutivo per lo sfratto dell'ex proprietario che eventualmente occupi ancora l'immobile, ma non può liberarlo di inquilini che vi risiedono grazie ad un contratto di locazione stipulato prima del pignoramento stesso. Nell'ipotesi in cui l'asta con incanto va deserta, il giudice ha differenti scelte da imboccare ossia:

- un nuovo incanto;
- l'assegnazione ai creditori;
- l'amministrazione giudiziaria dell'immobile

La prima è sicuramente la più comune perché l'immobile viene posto di nuovo all'asta ma stavolta con una riduzione del prezzo base inferiore di un quinto a quello precedente.

2) La vendita senza incanto

La scelta tra i due meccanismi è privilegio del singolo giudice: la vendita senza incanto consiste in un'offerta in busta chiusa d'importo maggiore o uguale al prezzo base stabilito nell'ordinanza di vendita, da consegnare nella cancelleria del tribunale (diversamente da quanto accade per le vendite con incanto, un notaio non può essere delegato al posto del Giudice).

Se l'offerta fatta supera di un quarto il valore indicato nell'ordinanza, ed è unica, l'immobile viene senz'altro aggiudicato. Se non lo supera, il Giudice è tenuto a sondare le opinioni dei creditori: se anche uno solo di loro non è d'accordo, viene respinta.

Se, infine, vi sono più offerte, non vince automaticamente la più alta. Il giudice dovrà al contrario bandire un'altra gara, a cui parteciperanno però solo i candidati all'acquisto originali (sta a lui decidere se con offerte segrete o fatte alla luce del sole).

3) Meno costi per i cittadini...forse

Rispetto ad una normale compravendita, i costi di una vendita all'asta sarebbero meno elevati perché si pagano, oltre al prezzo di aggiudicazione, le normali imposte catastali e di registro. Queste ammontano a circa il 10% del valore denunciato nell'atto, ridotto al

3% più 258,23 euro in caso di acquisto di prima casa. Inoltre nessun onorario è dovuto al mediatore e le spese notarili dovrebbero essere ridotte alla metà. La realtà delle cose però non è esattamente questa perché in una normale compravendita le imposte sul trasferimento si applicano in genere sul valore fiscale dell'immobile senza perciò dover temere accertamenti fiscali. Tale valore è notevolmente inferiore a quello di mercato. In caso d'acquisto all'asta, il valore su cui si applicano le aliquote d'imposta è quello reale di aggiudicazione, in genere più elevato di quello fiscale. Infine, se è vero che la mediazione è impossibile, è altrettanto vero che vi sono talora persone che si offrono, a pagamento, per la consulenza all'acquisto e per rintracciare l'immobile giusto. Quindi, se ci si fa assistere, i costi crescono.

4) Aste giudiziarie ON LINE

Il meccanismo delle aste giudiziarie on line è una realtà presente già da qualche anno in diversi comuni e rappresenta un modo nuovo ed efficace per dare ad una più vasta platea di potenziali compratori, informazioni dettagliate e in tempo reale sulle vendite all'incanto degli immobili.

Fino a qualche tempo fa, gli interessati potevano collegandosi con il portale " Tribunali on line " , sapere tutto su immobili in vendita in provincia di Milano, Monza piuttosto che Prati, ignorando, invece, gli oggetti delle vendite giudiziarie locali. Oggi invece è data la possibilità anche agli operatori locali di usufruire di tale meccanismo grazie anche alla collaborazione di alcune società che forniscono informazioni sulle aste in rete.. Trattasi di un sistema capace di snellire le procedure burocratiche relative alle aste giudiziarie e di realizzare risultati più vantaggiosi sia per il creditore che per il debitore. Le informazioni sugli immobili all'asta circolano ora liberamente e chiunque può accedervi nella maggior parte dei casi, gratuitamente attraverso il proprio computer.

Insomma una vera e propria rivoluzione nel sistema giudiziario. Infatti mentre una volta per vendere l'immobile pignorato occorrevano anche decenni, oggi con internet, possono bastare pochi mesi. Evidenti dunque i **vantaggi** quali:

- 1. i creditori che sono in genere le banche, risparmiano sulle spese della pubblicità legale;**
- 2. si accorciano i tempi delle vendite;**
- 3. si estende il mercato;**

- 4. si bloccano gli speculatori di professione facendo giungere a tutti informazioni complete.**

In tal modo la giustizia ha aperto le porte alla new economy.

2.2 - MUTUI E AGEVOLAZIONI PER I CITTADINI

2.2.1 – ITER PER RICHIEDERE UN MUTUO: BANCA, MEDIATORI CREDITIZI E MUTUI ON LINE

Al giorno d'oggi, molto frequentemente, in caso di acquisto di un'unità immobiliare, sia essa prima abitazione o meno, si ricorre ad una forma di finanziamento chiamata "mutuo".

Il ricorso ad un mutuo può essere dettato da un fabbisogno reale di denaro o da una precisa scelta di convenienza finanziaria. In effetti chiunque abbia un capitale investito e ottenga un rendimento superiore agli interessi passivi connessi al mutuo può certamente decidere di non smobilizzare il proprio investimento e ricorrere al finanziamento. Il reale motivo che spinge a richiedere un mutuo può sembrare di secondaria importanza ma assume un ruolo a volte decisivo in termini di garanzie che, come vedremo, è necessario rilasciare a chi concede il prestito; il richiedente che abbia le spalle coperte da altri investimenti mobiliari e immobiliari ha di certo maggiori probabilità di ottenere il mutuo.

Che cosa è il Mutuo?

Il mutuo è, come stabilito dall'**art. 1813 e ss. del Codice Civile**, un contratto con il quale una parte, il mutuante, consegna ad un'altra parte, il mutuatario, una determinata quantità di denaro o di altre cose fungibili, e l'altra si obbliga a restituire altrettante cose della stessa specie e qualità. L'operazione di finanziamento viene conclusa, di norma, mediante un contratto doppio: il contratto di mutuo e l'atto di consegna o quietanza. Già la legge 27 ottobre 1988, n. 458 (art. 2) e la legge 6 giugno 1991, n. 175 (i cui articoli sono ormai abrogati) avevano stabilito, tuttavia, che il perfezionamento delle operazioni di mutuo fondiario potesse avvenire anche attraverso un unico contratto. Questa possibilità è ammessa, ovviamente, dalla normativa vigente, nonostante non siano più regolamentate le modalità di perfezionamento del contratto unico, le quali restano pertanto rimesse alla piena libertà negoziale delle parti. Nel caso del contratto unico, infine, avvenuta la stipula, la somma erogata viene trattenuta dall'Istituto emittente (mutuante) affinché la trattienga a titolo di deposito cauzionale. Questa somma verrà

svincolata non appena sarà accertata la libertà dell'immobile e saranno eseguiti gli adempimenti previsti dal contratto, salva la costituzione di una parte a garanzia della cancellazione di una precedente ipoteca.

Il contratto di mutuo ha dunque l'effetto di trasferire la proprietà della cosa al mutuatario e, quindi, ai fini giuridici è un contratto reale, traslativo e oneroso, e si perfeziona con la consegna della cosa oggetto del contratto stesso. È evidente che nelle operazioni di compravendita immobiliare il mutuo ha l'effetto di trasferire denaro dal mutuante (che può essere un istituto di credito o una società finanziaria) al mutuatario.

Gli articoli del Codice Civile relativi alle ipoteche sono i seguenti: **2808, 2809, 2810, 2811, 2812, 2813, 2814, 2815, 2816, 2817, 2818, 2821, 2825-bis, 2826, 2827, 2828, 2834, 2836, 2838, 2839, 2840, 2841, 2846, 2847, 2878, 2882, 2886.**⁷

Il mutuo di denaro è naturalmente a titolo oneroso. Salvo patto contrario, infatti, chi ha ricevuto in prestito una somma di denaro deve corrispondere gli interessi.

La misura degli interessi è determinata dalle parti. Nell'ipotesi di interessi pattuiti in misura superiore a quella legale v'è l'obbligo della forma scritta. Inoltre, esiste il divieto assoluto di pattuire interessi usurari.

Qualora le parti stabiliscano interessi in misura superiore a quella legale, essi saranno dovuti anche per il periodo di proroga del contratto stesso.

Tanto il mancato rispetto della forma scritta, nel caso di interessi superiori alla misura legale, quanto la pattuizione di interessi usurari, comportano la nullità dell'accordo e la riduzione dell'interesse nella misura legale. La nullità è però limitata al solo patto degli interessi e non è estesa all'intero contratto.

Il mutuo ipotecario è disciplinato da particolari norme che determinano l'ammontare massimo dei finanziamenti ed altri aspetti propri di questo tipo di credito (detto anche credito fondiario).

Fino a pochi anni fa, il credito fondiario era esercitato da pochi Istituti di credito appositamente autorizzati, con esclusione di tutte le altre Banche. Dopo le recenti innovazioni legislative, tutte le banche possono concedere mutui ipotecari. Questa situazione ha ampliato le possibilità di ottenere un finanziamento ed ha contribuito a semplificare procedure e modalità operative.

⁷ <http://www.reis.it>

Per i mutui in particolare, si è passati da una normativa piuttosto rigida ed analitica, ad una impostazione innovativa e snella. In linea di principio, un contratto di mutuo può essere concretizzato in qualsiasi forma che realizza l'esercizio del credito, quindi anche attraverso un rapporto di conto corrente. Per quanto riguarda la durata del mutuo, la legge esige che la durata sia media o lunga. Comunemente si ritiene che i finanziamenti a "medio termine" sono quelli la cui durata è superiore ai 18 mesi e non supera i 5 anni. I finanziamenti a "lungo termine" sono quelli la cui durata è superiore ai 5 anni⁸.

1) Caratteristiche dell'immobile e del mutuatario

Comprare casa è impegnativo, ma anche dal punto di vista finanziario, ci sono alcuni aspetti positivi. L'acquisto della cosiddetta "prima casa" è infatti incoraggiato dallo Stato, che ha previsto per questo tipo di operazioni una serie di agevolazioni fiscali. La condizione principale è che si tratti della propria abitazione principale, utilizzata come dimora abituale: per godere di questo "trattamento di favore" da parte del Fisco sono perciò previsti una serie di precisi requisiti. In primo luogo, l'acquisto deve riguardare una casa d'abitazione non qualificata come "di lusso". L'immobile deve trovarsi nel comune in cui l'acquirente ha la propria residenza (o comunque in cui stabilirà la residenza entro 18 mesi dall'acquisto), oppure, se diverso da quello di residenza, nel comune in cui l'acquirente svolge la sua attività lavorativa; questa limitazione non si applica se l'acquirente viene trasferito all'estero per ragioni di lavoro. Inoltre, l'acquirente non deve essere proprietario (neppure in comunione con il coniuge) di altri immobili in quello stesso comune. Infine, non deve avere acquistato in precedenza alcun altro immobile, sull'intero territorio nazionale, godendo delle agevolazioni previste per la "prima casa". Rientrano nel regime di agevolazioni anche tutte le "pertinenze" dell'immobile (cantine, box, posti auto), anche se acquistate con atto diverso, purché siano destinate a servizio dell'abitazione principale.

2) Norme contrattuali

Secondo la legge, il "credito ipotecario" è genericamente un "finanziamento". Tale definizione permette di utilizzare qualsiasi forma contrattuale di credito per concludere

⁸ <http://mutuionline.24oreborsaonline.ilsole24ore.com/guida/approfondimento/normecontratto.asp>

contratti di finanziamento ipotecario, ovviamente nel rispetto dei vincoli posti dalla normativa.

3) Contratto unico

Questo tipo di contratto si configura come un finanziamento in cui l'erogazione dell'intera somma ha luogo contestualmente alla stipula dell'atto di mutuo e quindi ancor prima dell'iscrizione ipotecaria.

In tal caso, la somma mutuata viene contestualmente riversata dal mutuatario (richiedente il prestito) al mutuante (Banca) a titolo di deposito, a garanzia degli impegni assunti dal mutuatario: in particolare, la dimostrazione dell'avvenuta regolare iscrizione dell'ipoteca.

In effetti, la definitiva messa a disposizione della somma mutuata ha luogo non come erogazione del mutuo, già avvenuta in sede di stipula, ma come svincolo del deposito e ciò, senza particolare formalità.

Il contratto unico si manifesta come il più comodo fra i contratti di credito ipotecario. Infatti non comporta la stipula di ulteriori atti formali ed aggiuntivi, quale quelli della "erogazione" e "quietanza". L'erogazione della somma mutuata avviene integralmente in sede di stipula.

4) L'apertura di credito ipotecario in conto corrente

Tale forma di finanziamento è stata da sempre utilizzata nella prassi bancaria. Rispetto al mutuo con rimborso rateale a data prefissata, l'apertura di credito in conto corrente viene considerata uno strumento più flessibile e snello, data l'assoluta libertà dei tempi di rimborso e la costante ricostituibilità della provvista mediante versamenti nel conto.

5) Il Mutuo Aperto

Si tratta di un finanziamento da erogarsi in più riprese, secondo tempi e modalità difficilmente determinabili in anticipo.

Nell'iniziale contratto, quindi, si rinuncia a determinare tutte le specifiche caratteristiche e, qualora indicate, se ne ammette la modificabilità in occasione dell'erogazione.

Sia il "mutuo aperto" che la "apertura di credito ipotecario in conto corrente" sono contratti utilizzati per finanziare costruzioni⁹.

6) I diversi tipi di mutuo

Ogni contratto di mutuo viene caratterizzato da alcuni elementi essenziali:

- **tasso di interesse prescelto;**
- **durata;**
- **tipo di garanzia aggiuntiva oltre quella ipotecaria.**

Il tasso di interesse applicato al finanziamento determina la tipologia dei contratti di mutuo.

Dunque, a mero titolo esemplificativo, possono aversi:

- **Contratto a tasso fisso:** quando la rata del mutuo non varia durante la durata del prestito.
- **Contratto a tasso variabile:** quando la rata del mutuo varia in dipendenza di determinati parametri che possono essere i tassi del mercato monetario e finanziario. Sui parametri di base può essere applicato uno "spread" (è la maggiorazione, il cui valore rimane fisso per tutta la durata del mutuo, che viene applicata ai tassi indice di riferimento.) per aumentare il rendimento.
- **Contratto misto:** quando è prevista l'applicazione in tempi determinati e successivi, sia del tasso fisso che del tasso variabile.
- **Contratto con tasso d'ingresso:** quando, per i primi mesi o comunque per un certo periodo iniziale, viene applicato un tasso ridotto. Alla scadenza di detto periodo, è prevista l'applicazione dell'usuale tasso fisso e/o variabile corrente al momento della scadenza.

Ne consegue che ogni banca, gestendo nella maniera più opportuna gli elementi essenziali del tasso, della durata e del tipo di garanzia aggiuntiva ecc. costruisce "prodotti" ad hoc che possono soddisfare le richieste del mercato, nonché le necessità della propria clientela¹⁰.

7) Le tasse e le agevolazioni

⁹ <http://mutuionline.24oreborsaonline.ilsole24ore.com/guida/approfondimento/normecontratto.asp>

¹⁰ <http://mutuionline.24oreborsaonline.ilsole24ore.com/guida/inbreve/indexintro.asp#art2>

In sostituzione dell'imposta di registro, IVA, ipotecaria e catastale, l'atto è soggetto all'imposta sostitutiva nella misura dello 0,25% in caso di acquisto prima casa, mentre negli altri casi l'imposta è del 2%. Tale imposta viene trattenuta direttamente dalla banca al momento dell'erogazione del finanziamento.

Gli interessi passivi pagati in un mutuo ipotecario stipulato per l'acquisto dell'abitazione principale (prima casa) sono detraibili dall'IRPEF. La detrazione spetta nella misura del 19% su un importo massimo di 3.615,20 euro se sussistono le seguenti condizioni:

l'unità immobiliare è stata adibita ad abitazione principale entro dodici mesi dall'acquisto;

l'acquisto è avvenuto nei dodici mesi antecedenti o successivi alla data di stipulazione del mutuo;

nel caso di acquisto d'immobile locato, sia stato notificato al locatario, entro tre mesi dall'acquisto, atto d'intimazione di licenza o di sfratto per finita locazione e che entro un anno dal rilascio dell'immobile da parte del locatore, l'immobile stesso sia adibito ad abitazione principale.

Detrazioni sono previste anche per le spese relative ai lavori di ristrutturazione.

8) Come ottenere un mutuo

Il processo di scelta e ottenimento del mutuo può sembrare complesso e oscuro. In realtà basta conoscere i diversi passaggi e le loro implicazioni per affrontarli con tranquillità e gestire la propria richiesta di mutuo nel modo più pratico ed efficace.

9) La scelta della banca¹¹

¹¹ <http://www.mutuionline.it/>

1. Ricerca

Compila il modulo di ricerca per individuare i mutui che soddisfano le tue esigenze tra le offerte delle banche.

2. Confronta

Scegli il mutuo che desideri confrontando subito i tassi, le condizioni e tutte le caratteristiche dei mutui. I prodotti vengono presentati in ordine di TAEG crescente. Il TAEG è un Indice Sintetico di Costo (ISC) che tiene conto di tutti i pagamenti legati al mutuo e rappresenta quindi il suo costo totale. Il calcolo del TAEG è effettuato in maniera indipendente da MutuiOnline secondo propri criteri di trasparenza, completezza e imparzialità con il primario obiettivo di rendere meglio comparabili le offerte delle diverse banche.

3. Richiedi online il mutuo!

MutuiOnline ottiene da molte banche prodotti a condizioni esclusive, valide unicamente per le richieste di mutuo inviate online tramite il sito. La richiesta online è gratuita e non impegnativa.

4. Risposta entro 2 giorni

Il compromesso o promessa di vendita è lo strumento giuridico che consente al compratore di cercare la somma necessaria all'acquisto e di stipulare successivamente l'atto pubblico di compravendita. È indispensabile pertanto attivarsi per ricercare una banca che soddisfi l'esigenza del caso e che tenga conto delle caratteristiche peculiari del richiedente.

Paragonare i prodotti di molteplici banche e addirittura di fare richiesta di un mutuo online, senza mai lasciare la comodità della vostra casa¹².

2.2.2 - LA RICHIESTA DI MUTUO

Una volta individuata la banca occorre compilare con la massima precisione possibile la domanda di finanziamento in tutte le sue parti. La domanda di mutuo, predisposta sotto forma di questionario, contiene le seguenti informazioni:

- i dati anagrafici del richiedente o dei richiedenti il finanziamento;
- la residenza;
- l'attuale abitazione: se in affitto, in proprietà o se presso terzi;
- la composizione del nucleo familiare;
- le persone a carico;
- l'occupazione attuale: se dipendente o lavoratore autonomo;
- l'anzianità di servizio o di lavoro autonomo;
- il settore lavorativo/produttivo;
- se lavoratore dipendente: l'indicazione del datore di lavoro;
- la qualifica;
- il reddito netto mensile;
- il reddito netto annuale;
- la descrizione dell'unità immobiliare e delle sue pertinenze (superficie totale, coperta e scoperta; fronti stradali; numero piani; anno di costruzione);
- il valore della costruzione;

La banca ti comunicherà un parere di fattibilità di norma entro 2 giorni lavorativi. Se il parere è favorevole, la banca ti contatterà per concordare con te le modalità necessarie all'istruttoria e alla successiva erogazione del mutuo.

¹² <http://www.mutuionline.it>

- una dichiarazione di non avere debiti ovvero di averne; in quest'ultimo caso occorre precisare l'importo e l'identità dei creditori.

1) Il parere preliminare di fattibilità

I dati e le richieste contenuti nella domanda consentono alla banca di esprimere un primo parere di fattibilità sull'operazione di mutuo. La concedibilità o meno (fattibilità dell'operazione) della somma richiesta dipende in generale dal concorso di più elementi.

Essi sono:

- il reddito netto del richiedente e dei suoi familiari (nucleo familiare) desunto dalla dichiarazione dei redditi;
- il valore dell'immobile oggetto del finanziamento;
- la presenza di garanzie supplementari prestate da terzi (fideiussione, pegno).

Dall'esame dei dati sopra elencati la banca è in grado di esprimere un proprio "parere di fattibilità" che, se positivo, dà l'avvio alla fase successiva consistente nella richiesta della documentazione. Uno dei principali elementi utilizzati dalla banca per determinare l'importo del mutuo è il cosiddetto rapporto "rata/reddito": la rata del mutuo, calcolata ai valori del momento, non dovrà superare il 30-35 % del reddito netto mensile complessivo dei richiedenti.

L'elemento determinante che determina la fattibilità di un mutuo, è la capacità di reddito del cliente, cioè la possibilità di pagare la rata e sostenere il suo esborso considerando anche le spese ordinarie al di fuori del mutuo; la norma generale prevede che il rapporto rata/reddito non debba superare il 30% del reddito annuo netto percepito.

In questa fase di determinazione si deve tenere conto anche del nucleo familiare¹³.

2) La richiesta di documentazione

Ottenuto il parere di fattibilità sul finanziamento richiesto è necessario inoltrare alla banca tutta la documentazione necessaria per confermare quanto già dichiarato informalmente nella richiesta di mutuo. La Banca provvede alla richiesta, anche per via e-mail, della seguente documentazione:

Lavoratori dipendenti

¹³ <http://www.kiron.it/esperto.html>

- dichiarazione del datore di lavoro dell'anzianità di servizio del dipendente;
- originale dell'ultimo cedolino dello stipendio e copia del modello CUD (in alternativa copia del mod. 730 o "Unico").

Lavoratori autonomi o liberi professionisti

- copie del modello "Unico" (ex. Modello 740);
- estratto della Camera di Commercio Industria e Artigianato (C.C.I.AA.)¹⁴;
- se professionista, attestato di iscrizione all'Albo professionale cui appartiene.

Per tutti e a integrazione dei documenti sopra elencati:

- certificato di nascita (autocertificazione on line¹⁵);
- certificato di stato civile oppure estratto dell'atto di matrimonio completo di tutte le annotazioni¹⁶;

¹⁴ Su <http://www.infocamere.it/telemaco.htm> Il collegamento via Internet al Registro delle Imprese

Telemaco consente l'accesso al vasto patrimonio informativo tenuto dalle Camere di Commercio.

E' un servizio interattivo che permette agli utenti registrati di effettuare on-line tutti gli adempimenti amministrativi verso le Camere di Commercio.

Telemaco rispetta la normativa vigente sulla certificazione a distanza e gli standard per l'accesso ai documenti amministrativi in formato elettronico.

Il servizio svolge principalmente due funzioni:

spedizione pratiche telematiche al Registro Imprese con accesso alle informazioni sullo stato di avanzamento di ogni pratica inoltrata.

E' possibile effettuare online la spedizione di domande quali ad esempio l'iscrizione, la modifica e la cessazione di un'attività al Registro Imprese della Camera di Commercio destinataria.

Il sistema è integrato con la Firma Digitale.

interrogazione dei Registri delle Camere di Commercio.

E' possibile ottenere visure e certificati camerali, atti e bilanci ottici, informazioni su imprese e persone ed elenchi.

Studi professionali, Associazioni territoriali o Agenzie di pratiche possono ottenere le abilitazioni al servizio di spedizione delle pratiche telematiche e di interrogazione dei Registri delle Camere di Commercio nell'ambito degli accordi a livello nazionale stipulati tra i loro Enti/Associazioni nazionali di riferimento ed InfoCamere, o stipulando un contratto Telemaco Pay con la propria Camera di Commercio.

Per quanto riguarda l'accesso all'interrogazione dei Registri delle Camere di Commercio le imprese, oltre che attraverso il contratto Telemaco Pay, possono rivolgersi ai Distributori ufficiali InfoCamere, operatori professionali che hanno accesso diretto alle banche dati camerali.

Le Pubbliche Amministrazioni che hanno bisogno di informazioni puntuali, elenchi di imprese e statistiche per uso interno, possono stipulare un contratto direttamente con InfoCamere.

¹⁵ <http://www.b2blavoro.it/>

¹⁶ Esempio Comune di Roma
[http://www.comune.roma.it/was/wps/portal!/ut/p/_s.7_0_A/7_0_21L?menuPage=/Comune_Agenzie_e_Aziende/Municipi/Municipio_IV_\(4\)/U-9-O-9-A-9-/Ufficio_Polifunzionale_Anagrafico/](http://www.comune.roma.it/was/wps/portal!/ut/p/_s.7_0_A/7_0_21L?menuPage=/Comune_Agenzie_e_Aziende/Municipi/Municipio_IV_(4)/U-9-O-9-A-9-/Ufficio_Polifunzionale_Anagrafico/)

- l'estratto di matrimonio deve contenere tutte le eventuali convenzioni patrimoniali stipulate fra i coniugi;
- nell'ipotesi di persone divorziate o separate legalmente bisogna presentare copia della sentenza del tribunale;
- copia della "promessa di vendita" o "compromesso";
- planimetria, con l'indicazione delle proprietà confinanti sia dell'immobile sia delle eventuali pertinenze (cantina, solaio, box);¹⁷
- copia del certificato di abitabilità (richiesta on line tramite Comune di appartenenza)¹⁸;
- copia dell'ultimo atto di acquisto dell'immobile;
- se l'immobile è pervenuto per successione occorre presentare il mod. 240 o il mod. 4 dell'ufficio successioni¹⁹.

3) La delibera del finanziamento

La banca, acquisita la documentazione inoltrata ed effettuati ulteriori accertamenti (quali l'acquisizione della "dichiarazione notarile preliminare" sul bene offerto in garanzia, nonché della "relazione tecnico-estimativa" redatta da un tecnico di sua fiducia), è in grado di deliberare il finanziamento²⁰. A delibera avvenuta la banca ne dà immediata

L'Ufficio Polivalente Anagrafico esegue servizi a domicilio per i cittadini non deambulanti, invalidi, ultraottantenni che non possono recarsi presso il MUNICIPIO IV per richiedere ad es.: Carta di identità, Autentiche di firma, Deleghe, etc...

Un parente prossimo (il coniuge, un figlio, un nipote) può presentarsi, portando la documentazione necessaria, presso lo Sportello POLIFUNZIONALE, con la fotocopia di un documento d'identità dell'interessato e con relativa certificazione medica comprovante tale stato. Nessuna documentazione medica è richiesta per i cittadini ultraottantenni.

Per la richiesta del certificato di Esistenza in Vita, il medico deve indicare oltre alla malattia anche l'ora ed il giorno in cui è stato visitato il paziente.

CERTIFICATI ANAGRAFICI A DOMICILIO

Chiamando il numero telefonico 186 o al 9186 (dai telefonini cellulari TIM con abbonamento) tutti i cittadini possono richiedere presso il proprio domicilio la consegna dei certificati (nascita residenza, stato di famiglia .etc..) ed estratti l'operatore, al termine della richiesta, comunica il costo del servizio. Il servizio è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni inclusi i festivi.

¹⁷ http://www.visureinrete.it/planimetria_catastale.asp

¹⁸ http://www.comune.bolzano.it/SIC/include/concessioni/spe/index_it.php3 (esempio)

¹⁹ <http://www.agenziaentrate.it/ilwwcm/connect/Nsi/Modulistica/Altri+modelli+Anno+2004/Dichiarazione+di+successione/>

²⁰ http://www.mutuonet.it/customer_servizi.htm (esempio)

comunicazione al richiedente e fissa la data della stipula dell'atto pubblico di finanziamento (concessione formale del mutuo).

4) Finanziamento massimo

L'importo massimo finanziabile è in genere l'80% del valore di mercato del bene immobile oggetto dell'ipoteca. Alcune banche finanziano fino al 100%, anche se a tassi più onerosi e con ulteriori garanzie. Anche per finanziamenti entro il limite dell'80% possono a volte essere richieste, in aggiunta alla garanzia ipotecaria, altre garanzie supplementari che siano ritenute idonee e necessarie dalla Banca.

5) Il contratto di mutuo e la costituzione di ipoteca

Il contratto di mutuo è la fase conclusiva del procedimento iniziato con la sottoscrizione della proposta di acquisto e della promessa di vendita (compromesso). Il mutuo viene stipulato davanti ad un notaio, presenti la Banca e il richiedente il finanziamento, e va redatto per atto pubblico. Oggetto dell'atto è il trasferimento di una somma di denaro della banca al cliente, con l'assunzione da parte di quest'ultimo dell'obbligo di restituire alla banca altrettanto denaro.

6) Costituzione dell'ipoteca

Di norma, insieme all'atto di mutuo viene costituita l'ipoteca a favore della banca sulla unità immobiliare oggetto del finanziamento. L'ipoteca costituisce la garanzia che tutela

Servizi on line della Mutuonet, sono i processi interattivi tra cliente e la nostra Società attraverso le procedure web, affinché, da qualsiasi luogo, in ogni momento, attraverso un computer, dialogheremo ed entreremo nel mondo dei mutui, ventiquattro ore su ventiquattro, tutti i giorni dell'anno, grazie ai servizi on line di Mutuonet.

15minuti@mutuonet.it, è la procedura tramite web, che garantisce l'esito della fattibilità in soli quindici minuti, relativamente all'ottenimento del mutuo casa.

deliberaanticipata@mutuonet.it, è la procedura on line, che consente di ottenere la delibera del mutuo, anche nel caso in cui non si sia ancora individuato l'immobile da acquistare, acquisendo preventivamente, la Delibera da parte dell'Istituto bancario.

clubsoci@mutuonet.it, è l'innovativo progetto Mutuonet, dedicato alla nostra clientela, che ha usufruito del servizio mutui, della nostra Azienda, creando particolari iniziative a favore dei nostri clienti, premiando, così, la fedeltà e la scelta verso noi. Le iniziative promosse, contemplano privilegi particolari, agevolazioni inerenti i conti correnti bancari, assottigliamento di spese, maggiorazioni di interessi bancari, esenzione delle spese di assicurazione legate al contratto di mutuo, numero verde dedicato, consulenze connesse al settore immobiliare e finanziario.

la banca e viene iscritta nei Pubblici Registri immobiliari per renderla pubblica. Le banche richiedono l'iscrizione di un'ipoteca di primo grado per un valore superiore al finanziamento erogato (dal 150% al 300%). L'ipoteca dunque non copre solo il capitale erogato, ma anche:

- gli interessi nella misura concordata;
- gli eventuali interessi di mora nel caso di ritardi o mancato pagamento delle rate;
- i premi assicurativi;
- gli oneri erariali, i tributi, le spesa, gli oneri notarili, professionali, ecc.;
- le spese giudiziali che la banca dovesse sostenere per il recupero di quanto dovuto.

L'ipoteca si estingue automaticamente dopo 20 anni (se il mutuo dura di più occorre rinnovarla) ma occorre chiedere alla banca l'assenso alla cancellazione se poi si vuole vendere l'immobile.

2.2.3 - L'EROGAZIONE DELLA SOMMA MUTUATA

Al fine di snellire al massimo le procedure e gli oneri contrattuali (atto di quietanza, atto di annotazione, ecc.) si fa ricorso, nello stipulare un contratto di mutuo ipotecario, allo strumento del "contratto unico".

Esso si configura come un mutuo ove l'erogazione dell'intera somma data in prestito ha formalmente luogo contestualmente alla stipula dell'atto; ma la somma viene pure contemporaneamente riversata dal cliente alla banca a titolo di deposito a garanzia dell'iscrizione ipotecaria.

Nei dieci giorni successivi alla avvenuta iscrizione, tempo stabilito dalla legge per il consolidamento della ipoteca, la somma viene definitivamente riconsegnata al mutuatario.

Per semplificare e agevolare la transazione la banca in genere attiva il cosiddetto pre-finanziamento: rende cioè immediatamente disponibile la somma, sulla quale verranno pagati gli interessi per i giorni trascorsi dall'erogazione al completamento della pratica notarile di ipoteca²¹.

²¹ <http://mutuionline.24oreborsaonline.ilsole24ore.com/guida/inbreve/indexottenere.asp#art1>

2.2.4 - COSTI PER IL CITTADINO

Per evitare imprevisti o spiacevoli sorprese è importante conoscere prima tutte le spese che si devono sostenere quando si accende un mutuo. Potrai così calcolare l'ammontare del mutuo che dovrai effettivamente chiedere, quali informazioni verificare con la banca, quali pagamenti dovrai fare e quando.

Il costo di un mutuo non è limitato agli interessi del capitale.

Infatti, il mutuatario è tenuto a corrispondere, oltre agli interessi pattuiti anche:

- **le spese di istruttoria della pratica:** l'istruttoria è la fase in cui la Banca compie tutti gli atti necessari a stabilire se il finanziamento debba o meno essere concesso: vagliare le capacità di credito del richiedente il mutuo, acquisire la documentazione necessaria, ecc. Il costo può essere determinato in misura fissa, che oscilla tra i 180 e i 300 euro; oppure in misura percentuale tra lo 0,1% e lo 0,5% dell'importo finanziato;
- **le spese di perizia:** la perizia è effettuata da un tecnico di fiducia della Banca che accerta il valore dell'immobile ma soprattutto che lo stesso non presenti anomalie o abusi edilizi. Le spese oscillano tra i 100 e i 300 euro;
- **le spese notarili:** comprendono gli onorari del notaio (da calcolarsi secondo appositi tariffari) e le imposte dovute allo Stato per l'attività contrattuale (in particolare l'iscrizione dell'ipoteca). Tali spese variano a seconda del tipo di atto, dell'importo dell'ipoteca e dell'ente erogante. Data la variabilità dei vari fattori è sempre opportuno richiedere uno specifico preventivo per i costi notarili;
- **il costo dell'imposta sostitutiva:** sostitutiva dell'imposta di registro, ipotecaria, catastale e bollo è richiesta, a seguito del DL 168/2004, nella misura dello 0,25% sull'importo erogato se l'ente erogante è una banca o una finanziaria parificata e si acquista un immobile ad uso abitativo per il quale si può usufruire delle agevolazioni prima casa. Nel caso di acquisto, costruzione o ristrutturazione di immobili ad uso abitativo diversi da prima casa o in caso di altri enti eroganti si paga l'intera imposta ipotecaria pari al 2%;
- **costi assicurativi:** l'Assicurazione Incendio è richiesta obbligatoriamente ed il suo costo totale dipende dal valore dell'immobile e dall'importo e dalla durata del mutuo. Indicativamente per un mutuo di 100.000 euro a 10 - 15 anni (il costo

totale oscilla tra i 100 e i 400 euro). Inoltre, alcuni istituti di credito possono richiedere di sottoscrivere un'assicurazione sulla vita²².

L'Indicatore Sintetico di Costo (I.S.C.) indica il costo complessivo di un finanziamento erogato dalle banche o società finanziarie, comprendente sia il tasso annuo, sia le spese accessorie.

Nell'I.S.C. sono incluse le seguenti voci:

- spese istruttoria e di revisione del finanziamento;
- spese di chiusura della pratica;
- le spese di riscossione dei rimborsi e d'incasso delle rate se stabilite dal creditore;
- il costo delle attività di mediazione svolta da un terzo connessa all'ottenimento del credito;
- le spese per assicurazioni o garanzie imposte dal creditore intese ad assicurare al creditore il rimborso parziale o totale del credito in caso di morte, invalidità, infermità, disoccupazione o altre cause d'inadempienza del debitore;
- le altre somme contemplate nel contratto.

Sono invece escluse:

- le somme che il cliente deve pagare per l'inadempimento di un qualsiasi obbligo contrattuale, inclusi gli interessi di mora;
- le spese connesse ai servizi accessori.

Tutti gli intermediari finanziari (banche, società finanziarie) sono tenuti a comunicare l'I.S.C. al cliente che richiede un finanziamento in quanto, l'indicazione del solo TAN (Tasso Annuale Nominale), sarebbe un'informazione incompleta e poco trasparente²³.

²² <http://mutuionline.24oreborsaonline.ilsole24ore.com/guida/approfondimento/spese.asp>

²³ <http://www.kiron.it/esperto.html>

2.2.5 - VANTAGGI DEI MUTUI ON LINE

Ormai da qualche anno l'offerta di mutui prima casa viaggia anche in rete. Le offerte possono essere interessanti e concorrenziali con quelle tradizionali. Alcune banche ad esempio offrono attualmente un fisso pari al 5,10% sui 10 anni ed un 5,50% sui 15 anni. Attraverso l'offerta dei mutui online si possono avere risparmi di spesa e di costi, come ad esempio le spese di perizia oppure le coperture assicurative. Per taluni prodotti non è richiesta neppure l'apertura di un conto corrente collegato al mutuo. Ovviamente anche le pratiche di richiesta ed erogazione del mutuo avvengono telematicamente, con possibili risparmi anche in questo caso.

2.3 - LOCAZIONE: PROCEDURE TELEMATICHE E AFFITTI ON LINE

La disciplina delle locazioni ad uso abitativo è dettata dalla legge 431 del 1998 che, ha abolito il regime vincolistico in precedenza previsto dalla legge 392/78 conosciuta come “equo canone” che obbligava ad affittare gli immobili ad un canone prestabilito.

Oggi, chi concede o prende in affitto una casa ha a disposizione vari tipi di contratti e tra questi vi sono:

- a) **Contratto “ a canone libero ”**- è un tipo di contratto in cui i contraenti possono decidere liberamente l'ammontare del canone e le altre condizioni della locazione con l'unico obbligo di rispettare la durata minima; viene denominato libero perché appunto contrattato direttamente dalle parti e hanno una durata minima di 4 anni + 4 con rinnovo obbligatorio fatta eccezione per determinati casi previsti tassativamente dalla legge;
- b) **Contratto “ a canone concordato ”**- in tal caso, il corrispettivo viene pattuito in base ad alcuni criteri stabiliti in accordi stipulati tra le organizzazioni degli inquilini e quelle dei proprietari.



Rientrano nelle locazioni a canone concordato:

- **I contratti di durata 3 anni + 2 di rinnovo obbligatorio** salva la facoltà del locatore di negarlo nelle ipotesi previste dalla legge. Sono previste agevolazioni fiscali se l'immobile si trova in uno dei comuni ad alta tensione abitativa.
- **I contratti per studenti universitari di durata da sei mesi a tre anni**, con rinnovo automatico, salvo disdetta dell'inquilino.
- **I contratti transitori con la durata da 1 a 18 mesi a canone libero** ma con un tetto massimo nei comuni ad alta intensità abitativa. Non sono previste in tal caso agevolazioni fiscali.

In definitiva le agevolazioni fiscali sono previste solo per i proprietari e gli inquilini degli immobili situati nei comuni ad alta tensione abitativa.

Ovviamente, per il contratto a canone concordato questo è inferiore alla misura dei canoni correnti di mercato. Proprio per questo, e per incentivare l'utilizzo di questa forma di contratti, introdotti con lo scopo di contenere i prezzi di mercato e venire incontro alle esigenze di chi è costretto a prendere in locazione un immobile, il legislatore ha pensato di concedere, sia al locatore che all'inquilino, alcuni non trascurabili vantaggi fiscali.

Come vedremo più avanti, ai proprietari che stipulano un contratto di locazione a canone concordato per alloggi che si trovano in uno dei Comuni ad elevata "tensione abitativa" (ossia **Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino e Venezia nonché i comuni confinanti con le grandi città, i capoluoghi di provincia e i comuni terremotati di Campania e Basilicata**) viene riconosciuta una riduzione dell'imposta di registro dovuta e, ai fini Irpef, un ulteriore abbattimento del 30%, che va ad aggiungersi a quello del 15%, del reddito derivante dalla locazione. Inoltre, viene data la possibilità ai Comuni di prevedere riduzioni dell'ICI sugli immobili locati secondo tale forma contrattuale.

Il Decreto del ministero delle Infrastrutture del 14/07/2004 ha sostituito gli accordi sulle locazioni concordate, estendendo a tutti i comuni la possibilità di applicare le diverse tipologie di locazione convenzionate in base alle condizioni dell'accordo territoriale vigente nel comune demograficamente omogeneo di minore distanza territoriale anche situato in altra regione.

2.3.1 - REGISTRAZIONE IN UFFICIO E REGISTRAZIONE TELEMATICA

I contratti di locazione di immobili urbani, di qualsiasi ammontare, purché di durata superiore ai 30 giorni complessivi nell'anno, devono essere registrati.

La registrazione va effettuata entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto(o dalla sua decorrenza, se antecedente) presso gli uffici locali dell'Agenzia delle Entrate, dopo aver provveduto al versamento dell'imposta di registro. A meno che non si sia obbligati (possessori di almeno cento immobili), si può anche scegliere di registrare i contratti in via telematica: in questo caso il pagamento delle imposte è contestuale alla registrazione del contratto.

Registrazione in ufficio

Se si sceglie di registrare il contratto direttamente in ufficio, ci si può recare in un qualsiasi ufficio locale dell'Agenzia (quindi non necessariamente in quello competente per territorio rispetto al proprio domicilio fiscale). Allo sportello si ottiene subito una ricevuta dell'avvenuta presentazione e la comunicazione dei tempi entro cui sarà consegnata copia dell'atto registrato.

Registrazione telematica

La registrazione telematica consente di effettuare il contestuale pagamento on line delle imposte i registro, di bollo e di eventuali interessi e sanzioni e viene fatta o direttamente dal contribuente o tramite un intermediario abilitato (ad. Es. commercialista, consulente di lavoro, Caf, etc.) o ancora da un soggetto con capacità tecniche, economiche e organizzative.

L'Agenzia delle Entrate prosegue la sua campagna di potenziamento dei servizi telematici, offrendo ai contribuenti una nuova opportunità: la registrazione on-line, aperta a tutti, dei contratti di locazione, in linea con quanto stabilito dal decreto del Presidente della Repubblica n. 404 del 2001.

Dalla fine di gennaio 2002, i cittadini possono (fatta salva la vecchia modalità di registrazione) così fruire di un servizio che riduce drasticamente i tempi e i costi di un'operazione che fino ad oggi richiedeva, tra uffici del registro e banche, almeno quattro passaggi.

Sostanzialmente l'importanza di questo servizio è duplice:

- a) i contribuenti non devono più mettersi in coda, perdendo tempo e giornate di lavoro per pagare l'imposta con il modello F23 in banca, consegnare il contratto all'ufficio e quindi tornare presso lo stesso ufficio per ritirarlo;
- b) gli uffici finanziari vedono gradualmente ridursi un lavoro, la registrazione, che li impegna molto, sottraendo tempo e risorse alle mansioni di accertamento e controllo.

Diverso il discorso per quanto riguarda i possessori di almeno 100 unità immobiliari (Assicurazioni, Comuni e Banche nella sostanza): è fatto obbligo giuridico per questi

soggetti, dal primo marzo 2002, di provvedere alla registrazione telematica dei contratti di locazione e di affitto.

La procedura ideata per la registrazione è sempre la stessa: l'Agenzia delle Entrate mette a disposizione un software , targato Sogei, che permette di compilare e inviare il contratto da registrare. Si tratta dei contratti maggiormente diffusi fra i cosiddetti piccoli utenti del servizio:

1. Contratto di locazione ad uso abitativo (l. 9 dicembre 1998 n. 431, art.2, comma 1);
2. Contratto di locazione ad uso abitativo a canone convenzionato (l. 9 dicembre 1998 n. 431, art.2, comma 3);
3. Contratto di locazione ad uso abitativo di natura transitoria (l. 9 dicembre 1998 n. 431, art.5, comma 1);
4. Contratto di locazione di natura transitoria per studenti (l. 9 dicembre 1998 n. 431, art.5, comma 2);

Il pagamento dell'imposte di registro, di bollo e di eventuali interessi e sanzioni (calcolate automaticamente dal software "Contratti di Locazione" sulla base dei dati relativi al contratto da registrare) avviene anch'esso telematicamente, tramite addebito su conto corrente bancario dell'utente richiedente la registrazione. Con lo stesso software è sempre possibile modificare qualsiasi informazione ovviamente prima di trasmettere il contratto.

Chi vuole ricorrere alla registrazione via internet deve, per prima cosa, richiedere l'abilitazione al servizio telematico Fisconline ovvero al servizio telematico Entratel. L'accesso al servizio Fisconline, riservato a tutti i contribuenti non obbligati alla trasmissione telematica delle dichiarazioni fiscali e ai soggetti che presentano la dichiarazione dei sostituti d'imposta

per meno di 20 percipienti, avviene tramite un codice personale riservato (codice Pin).

Viceversa, i soggetti che presentano la dichiarazione dei sostituti d'imposta per più di 20 percipienti e gli intermediari devono richiedere i codici di autenticazione per l'utilizzo del servizio Entratel (per informazioni su come chiedere l'abilitazione ai servizi telematici si veda la tabella di fine capitolo).

Una volta ottenuto il codice Pin, l'utente scarica dal sito internet dell'Agenzia un software gratuito che gli consente:

- **di predisporre il file da inviare;**
- **di trasmetterlo in tutta sicurezza** (infatti, l'applicazione consente di verificare la provenienza dei dati, di trattarli in modo che possano essere letti soltanto dall'Agenzia, nonché di controllarne l'aderenza alle specifiche tecniche approvate, segnalando immediatamente eventuali difformità che potrebbero impedire il buon esito della registrazione);
- **di effettuare il pagamento dell'imposta di registro.**

La registrazione si considera effettuata nel giorno in cui i dati trasmessi pervengono correttamente all'Agenzia delle Entrate.

Per ottenere maggiori dettagli sulla procedura telematica è possibile consultare la "guida in linea" disponibile all'interno del software "Contratti di locazione". Ad ogni modo, è utile ricordare che:

il programma fornito dall'Agenzia è disponibile sia per gli utenti Windows che per quelli che utilizzano Macintosh, ed è composto da due distinte applicazioni:

- Registrazione telematica dei contratti di locazione
- Pagamenti successivi alla registrazione

2.3.2 - ABILITAZIONE AI SERVIZI TELEMATICI

La prima parte del codice Pin (quattro caratteri), necessario per accedere al servizio, può essere chiesta:²⁴

- **sul sito <http://fisconline.agenziaentrate.it>;**
- **presso qualsiasi ufficio dell'Agenzia delle Entrate;**
- **per telefono, al numero 848.800.333 (servizio automatico).**

Al momento della richiesta, il contribuente deve indicare, oltre ai dati anagrafici, alcune informazioni relative all'ultima dichiarazione dei redditi (tipo di modello e relativo imponibile).

²⁴ <http://www.agenziaentrate.it>

La seconda parte del codice Pin (sei caratteri) e la relativa password sono recapitati al domicilio del richiedente, mediante il servizio postale (Postel), entro 15/20 giorni dalla richiesta. In caso di mancato recapito, l'interessato deve recarsi personalmente presso l'ufficio locale territorialmente competente, che annulla il codice e la password precedentemente assegnati e fornisce al richiedente un nuovo codice e una nuova password. Per motivi di sicurezza, il codice Pin assegnato scade il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di ultima utilizzazione o del rilascio, in caso di non utilizzo.

Prima di presentare il contratto di locazione all'ufficio per la sua registrazione, a meno che non si ricorra alla registrazione telematica, bisogna aver effettuato il calcolo e il pagamento dell'imposta di registro. L'importo dovuto è pari al 2% del canone complessivo della locazione, arrotondato all'unità di euro, con un minimo di 67 euro. Per i contratti pluriennali il versamento può essere effettuato:

- **in un'unica soluzione** (usufruendo dello sconto più avanti indicato), calcolando il 2% sul corrispettivo dovuto per l'intera durata del contratto;
- **anno per anno**, applicando il 2% sul canone relativo a ciascuna annualità ;

Tutti i pagamenti vanno effettuati presso banche, uffici postali o concessionari della riscossione utilizzando il modello "F23", una copia del quale va consegnata all'ufficio locale dell'Agenzia delle Entrate insieme alla richiesta di registrazione. I versamenti sono a carico del locatore e del conduttore in parti uguali, ma entrambi rispondono in solido del pagamento dell'intera somma.

2.3.3 - IL VERSAMENTO ON LINE

Per effettuare il versamento on-line delle imposte di registro e di bollo, occorre abilitarsi al servizio "**Fisconline**" o "**Entratel**" ed avere un conto corrente presso una delle banche convenzionate.

Il software messo a disposizione gratuitamente dall'Agenzia ("Contratti di locazione"), calcola automaticamente, una volta inseriti i dati relativi al contratto, le imposte da versare e li propone per la conferma. La valuta è quella della data di registrazione, o, per le annualità successive, della data indicata dal contribuente all'interno del file trasmesso, anche successiva a quella di trasmissione del file.

Ai fini del calcolo dell'imposta di bollo è inoltre necessario indicare:

- il numero di copie del contratto sottoscritte dalle parti, escluso il testo in formato elettronico trasmesso per via telematica;
- l'imposta di bollo dovuta per eventuali allegati, ad essa soggetti, calcolata in base alla tariffa vigente. Il pagamento via internet è consentito anche:

1. per le proroghe, le cessioni e le risoluzioni di contratti di locazione di beni immobili registrati a partire dal 1° gennaio 1980;
2. per le denunce di maggior durata dei contratti a tempo indeterminato;
3. per le imposte dovute in relazione alle denunce cumulative dei contratti di affitto di fondi rustici.

Dal 2005 si può scegliere tale tipo di versamento anche nel caso in cui l'intestatario del contratto sia diverso da quello indicato in sede di prima registrazione²⁵.

2.3.4 - COMUNICAZIONE CESSIONE FABBRICATO

A seguito di una norma contenuta nel decreto-legge sulla competitività (**D.L. 14.3.2005 n. 35**) è tornato in vigore dal 17 marzo 2005 l'obbligo di denunciare, entro 48 ore dalla consegna delle chiavi dell'immobile, ogni nuova cessione di fabbricato (locazione, comodato, compravendita), prevista per un periodo di tempo superiore ai 30 giorni, al Commissariato di Pubblica Sicurezza o all'ufficio competente.

L'obbligo era stato abolito dalla Finanziaria 2005 (commi 344 e 345) e sostituito con quello (che grava anche su ogni Agente Immobiliare che è a conoscenza della cessione di fabbricato) di denunciare la cessione dei fabbricati solo in caso di contratti non registrati, ma anche per cessioni di durata inferiore ad un mese, e non più alla Pubblica Sicurezza ma all'Agenzia delle Entrate tramite apposito modello telematico. Ed è proprio la mancata predisposizione da parte dell'Agenzia delle Entrate del modello telematico, il motivo che ha spinto i legislatori a tornare al vecchio obbligo previsto dall'art. 12 del D.L. n.59/78 (convertito in legge n. 191/78). Il provvedimento del decreto sulla competitività, infatti, rimarrà in vigore finché il Ministero degli interni e l'Agenzia delle Entrate non renderanno disponibile il modello in modalità telematica. Fino ad allora si continuerà ad utilizzare il modello di cessione fabbricato precedentemente in uso.

²⁵ <http://www.agenziaentrate.gov.it>

Per il periodo dal 01.01.2005 al 16.03.2005 non verranno sanzionati coloro i quali non hanno presentato denuncia di cessione del fabbricato per i contratti regolarmente registrati

(come da disposizione della Finanziaria in vigore dal 01.01.2005), mentre vi è l'obbligo di presentare la stessa per i contratti non ancora registrati.

2.3.5 - BOOM DEGLI AFFITTI ON LINE²⁶

L'anno che sta per chiudersi ha fatto registrare un significativo record per quanto riguarda gli affitti on-line. infatti, i nuovi contratti di locazione di beni immobili registrati utilizzando il servizio telematico gestito dall'Agenzia delle Entrate sono stati 89.154, e 179.009 gli affitti per i quali è stato effettuato il versamento dell'imposta di registro per le annualità successive alla prima. Dunque, il numero totale delle nuove registrazioni e dei versamenti successivi, per i quali l'unico obbligo è quello di eseguire i versamenti delle imposte di registro in versione digitale, ha raggiunto quota 268.163. in ogni caso vi è una netta crescita del servizio telematico rispetto al 2001 (anno d'esordio delle locazioni telematiche) . Nel primo anno, infatti, le registrazioni on-line dei contratti d'affitto si erano fermate a quota 16mila.

Sul positivo andamento delle locazioni telematiche hanno influito diversi fattori: innanzitutto, l'estensione del servizio anche agli affitti di immobili non adibiti a uso abitativo (studi, negozi, uffici); in secondo luogo, l'allargamento delle innovative procedure di registrazione on-line anche alle operazioni di proroga, di risoluzione e di cessione dei contratti già in vigore, stabilito con il provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate del 27 giugno del 2003. Tra le altre novità, questo documento ha anche ampliato la platea di coloro che svolgono il ruolo di intermediari tra l'Amministrazione finanziaria e i contribuenti tenuti alla registrazione telematica e ha esteso la procedura on-line al pagamento delle imposte per le annualità successive, con riferimento ai contratti registrati dal 1° gennaio del 1980 in avanti. In precedenza, invece, questa possibilità era riservata soltanto ai contratti registrati a partire dal primo gennaio del 1999.

²⁶ Fonte: Fisco Oggi

PRIMATO DELLA LOMBARDIA

Dalla regionalizzazione del dato complessivo emergono conferme, ma anche novità. Tra le prime e senza dubbio da annoverare la leadership della Lombardia, in generale, e di Milano, in particolare, per quanto riguarda sia le registrazioni on-line dei contratti d'affitto ex-novo, che in riferimento ai versamenti delle imposte: le locazioni registrate telematicamente in Lombardia sono 21.550, cioè quasi 1 su 4 del totale, mentre i pagamenti sono 82.786, ovvero, 1 su 2 rispetto al dato generale. Al posto d'onore - e questa è la sorpresa - si classifica la Campania, con 19.287 affitti on-line e 3.725 versamenti. Al terzo posto, ma molto staccato, segue il Lazio, dove i contratti d'affitto registrati utilizzando le procedure telematiche sono stati 12.973, mentre i versamenti si sono fermati a quota 16.406. Più indietro ancora il Veneto, con 3.969 locazioni telematiche e 23.953 pagamenti on-line che consentono alla regione di risultare seconda, dietro la Lombardia per quanto riguarda i versamenti.

2.4 - RISTRUTTURAZIONE: SEMPLIFICAZIONI AMMINISTRATIVE, AGEVOLAZIONI E FINANZIAMENTI

2.4.1 - RISTRUTTURAZIONE DELLA CASA

La ristrutturazione o l'abbellimento della propria abitazione rappresenta non solo l'esecuzione di lavori per creare un luogo adatto a soddisfare i bisogni della propria famiglia, ma significa anche un importante impiego dei propri risparmi.

La ristrutturazione esalta infatti lo sviluppo dei locali di servizio, degli impianti centralizzati, la dignità architettonica, l'igiene.

Sotto la voce "ristrutturazione" sono compresi tutti gli interventi che riguardano un edificio in una sua parte o nella sua interezza, sia all'interno sia all'esterno.

La ristrutturazione della casa può essere considerata un vero e proprio investimento e a volte costituisce un'alternativa al cambio dell'abitazione²⁷.

Se si compra una casa "usata" capita spesso di dover effettuare dei piccoli lavori di adeguamento prima di andarci ad abitare, come il rifacimento dei pavimenti o dei servizi. È anche frequente la necessità o la volontà di rinnovare la propria casa per migliorarne l'aspetto estetico, per intervenire sugli impianti o trovare soluzioni personalizzate in termini di materiali e di spazi: realizzare un servizio in più, una stanza per i figli, modificare l'impianto di riscaldamento, ecc. Si può poi decidere di ristrutturare anche in previsione di una vendita dell'immobile stesso, per far incrementare il valore dell'abitazione sul mercato. Inoltre oggi ristrutturare conviene anche per le agevolazioni fiscali connesse²⁸.

Quando si comincia a pensare alla ristrutturazione, anche di una casa appena comprata, si deve anzitutto fare un esame completo dello stato di salute del tuo immobile. La tabella che segue consente di fare un'idea di massima della durata media e dei costi di rifacimento degli impianti e delle parti più importanti di un appartamento di circa 100 metri quadrati, con cinque stanze e due bagni, in una grande città. I costi, naturalmente, si abbassano nei centri minori. Gli importi ipotizzati tengono conto degli

²⁷ <http://www.bancaperlacasa.it>

²⁸ <http://www.dinamic.it>

adeguamenti alle norme sulla sicurezza, che di regola non sono stati eseguiti negli appartamenti più vecchi di dieci anni.

TABELLA DEI TEMPI DI MANUTENZIONE

Impianti e accessori	Durata media in buono stato	Costo medio del rifacimento
IMPIANTO ELETTRICO	30-40 anni	4-5.000€
IMPIANTO IDRAULICO	20 anni	2-3.000€
SERVIZI IGIENICI	10 anni	3-4.000€
IMPIANTO DI RISCALDAMENTO AUTONOMO CON CALORIFERI	20-30 anni	5.000€
CLIMATIZZAZIONE	20 anni (tubature e impianto) 10 anni (generatore)	4-5.000€ (tubature e impianto) 3-4.000€ (generatore)
ISOLANTI TERMICO-ACUSTICI	30-40 anni	2-3.000€
PORTA BLINDATA	30 anni	1.500-3.000€
TAPPARELLE ELETTRICHE	10 anni	2.000-2.500€
PAVIMENTO A PARQUET	40-50 anni	2-3.000€ Per la zona notte di circa 50 metri quadrati. Ogni 10 anni sono necessarie lamatura e verniciatura.
PAVIMENTI IN MARMO	eterni	6-7.000€

Ogni 13-15 anni è necessaria una lucidatura.

Il Cresme (www.cresme.it) , il più importante centro di ricerca economica sull'edilizia, indica in circa 40 anni l'età di una casa oltre la quale fare i lavori non è più conveniente, perché costano complessivamente più di quanto l'immobile possa rivalutarsi. E quindi è indispensabile che si faccia questa considerazione prima di scegliere la strada della ristrutturazione. La data di costruzione dell'edificio è ricavabile dalla concessione edilizia depositata in Comune.

Questo ragionamento non vale per i palazzi definiti "d'epoca", cioè i palazzi dove lo stato di manutenzione, la finiture, l'aspetto architettonico, l'ubicazione sono evidentemente di pregio, purché la manutenzione complessiva dello stabile sia sempre stata attenta. Ma anche i costi degli interventi salgono sensibilmente, di almeno il 20%-30%, rispetto a quelli indicati nella tabella²⁹.

1) Tipologie di ristrutturazione

In determinati casi occorre rivolgersi a un professionista per comunicare il tipo di lavori nei modi previsti dalla legge.

Gli interventi ammissibili sono quelli di manutenzione straordinaria, risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia, risparmio energetico, eliminazione delle barriere architettoniche, mentre sono escluse le manutenzioni ordinarie (praticamente la parte più grossa e consistente delle spese che si fanno in ambito immobiliare).

Le tipologie principali, definite dall'articolo 3 del D.P.R. 380/2001, sono:

- **Interventi di manutenzione ordinaria**, cioè quelli che riguardano opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie a integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti; non occorre alcuna pratica.
- **Interventi di manutenzione straordinaria**, cioè le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare e integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici, sempre che non

²⁹ <http://www.bancaperlacasa.it>

alterino i volumi e le superfici delle singole unità immobiliari e non comportino modifiche delle destinazioni d'uso; occorre effettuare la Dia (Dichiarazione d'inizio attività), ma in molti Comuni per alcuni lavori che formalmente rientrerebbero in questa definizione (come il rifacimento degli impianti) non viene richiesta la Dia.

- **Interventi di restauro e di risanamento conservativo**, cioè quelli rivolti ad assicurare le funzionalità mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano destinazioni d'uso con essi compatibili; questi interventi comprendono il consolidamento, il ripristino e il rinnovo degli elementi costitutivi dell'edificio, l'inserimento degli elementi accessori e degli impianti richiesti dalle esigenze dell'uso, l'eliminazione degli elementi estranei all'organismo edilizio; occorre effettuare la Dia (Dichiarazione d'inizio attività).
- **Interventi di ristrutturazione edilizia**, cioè quelli rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare a un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente; questi interventi comprendono il ripristino o la sostituzione di alcuni elementi costitutivi dell'edificio, l'eliminazione, la modifica e l'inserimento di nuovi elementi e impianti; occorre effettuare la Dia (Dichiarazione d'inizio attività); se aumenta la volumetria abitativa, occorre invece chiedere il "Permesso di costruire" e pagare anche gli "oneri di urbanizzazione" e i "costi di costruzione" al Comune.

2) La "DIA" (Denuncia Inizio Attività)

La denuncia di inizio attività è un'autocertificazione, presentata da un professionista (architetto, ingegnere o geometra) per il suo cliente, con la quale si assume la responsabilità che l'opera che si eseguirà rispetta tutte le norme urbanistiche (regolamento edilizio, piano regolatore e sue norme attuative, regolamenti d'igiene e via elencando).

Dopo averla presentata, si devono attendere 30 giorni di tempo per dare il via ai lavori. In questo periodo il Comune potrà decidere di sollevare obiezioni (il che accade raramente, se non altro per i lunghi tempi della burocrazia comunale). In ogni caso, anche passati i 30 giorni, sia il cliente-committente che il professionista restano

responsabili di quanto hanno dichiarato: il Comune potrà controllare e sanzionare le eventuali violazioni.

3) Il “permesso” di costruire

Questa pratica prevede invece un assenso esplicito al progetto presentato (sempre da un professionista incaricato) da parte degli Uffici tecnici urbanistici. Senza di esso, non è possibile incominciare, anche se sono passati mesi. In ogni caso, queste regole, valide a livello nazionale, possono essere cambiate a livello regionale, quindi è opportuno che il professionista sia informato anche su questi aspetti. "locali"³⁰.

4) Oneri di urbanizzazione

La Regione definisce l'entità ed i criteri di applicazione degli oneri di urbanizzazione che i Comuni devono adottare nel proprio territorio.

Gli oneri di urbanizzazione sono contributi dovuti ai Comuni, da coloro che realizzano interventi di costruzione e di trasformazione edilizia. Sono dovuti a titolo di partecipazione alle spese che i Comuni sostengono per l'urbanizzazione del loro territorio. Si distinguono in oneri di urbanizzazione primaria (U1) e secondaria (U2). I primi concorrono alla realizzazione di strade, parcheggi, fognature, illuminazione pubblica, verde pubblico, sistemi di distribuzione dell'acqua, dell'energia, del gas. Gli oneri di urbanizzazione secondaria sono destinati alla realizzazione di scuole e asili, chiese, centri civici, parchi urbani, impianti sportivi, parcheggi pubblici.

L'entità degli oneri varia in relazione all'ampiezza demografica, alla collocazione geografica e allo sviluppo economico del comune di riferimento, e in rapporto alla zona in cui si opera (centro storico, prima periferia, zona di espansione urbana, zona agricola, ecc.), al tipo di intervento (nuova costruzione o ristrutturazione), nonché alla destinazione d'uso dell'immobile (residenziale, direzionale, commerciale, artigianale, industriale, ecc.) .

I criteri, che sono invece uniformi per tutto il territorio regionale, indicano le modalità di applicazione nonché i casi in cui ai Comuni è consentito modificare le entità determinate dalla Regione.

³⁰ <http://www.bancaperlacasa.it>

La Regione aggiorna i valori degli oneri ogni cinque anni³¹.

5) Costi di costruzione

Il costo di costruzione è una parte del contributo che deve essere versato ai Comuni nei casi previsti dalla normativa vigente ai fini del rilascio del permesso di costruire o a seguito della presentazione della Denuncia di Inizio Attività (DIA).

Alla Regione spetta il compito di determinare la quota relativa al costo di costruzione.

Fino a nuovo provvedimento della regione i comuni possono aggiornare la quota in ragione dell'intervenuta variazione dei costi di costruzione accertata dall'ISTAT³².

6) Costi di ristrutturazione

La media dei costi di una ristrutturazione seria si aggira da **400 ai 1.000 euro al metro quadrato**. Questo importo è più o meno simile in tutta Italia, se i lavori vengono fatti a regola d'arte, con materiali di prima scelta e tutto viene regolarmente fatturato.

Il costo della manodopera è minimo di **15 euro all'ora più IVA** e può variare, ma non più del 20%.

Nelle città dove i costi degli immobili sono più alti, come Milano o Roma, in proporzione la ristrutturazione è più conveniente, rispetto al prezzo di vendita, che in città minori dove la casa ha un prezzo inferiore ma i lavori costano quasi lo stesso.

Qualora l'investimento richiesto per effettuare la ristrutturazione fosse troppo elevato, è comunque possibile finanziarne i lavori attraverso un mutuo per ristrutturazione, usufruendo anche delle detrazioni possibili.

Ottenere un mutuo per ristrutturare la tua abitazione è semplice. Infatti, oltre ai documenti di rito da presentare per l'acquisto della casa devi raccogliere la seguente documentazione:

³¹ <http://www.regione.emilia-romagna.it>

³² <http://www.regione.emilia-romagna.it>

Manutenzione ordinaria: è sufficiente un "preventivo di spesa" redatto dall'impresa che effettuerà i lavori o da un professionista abilitato

Manutenzione straordinaria: è necessario, oltre al "preventivo di spesa" anche il progetto edilizio unito alla domanda di autorizzazione edilizia al comune, oppure la denuncia di inizio attività

Ristrutturazione con grandi opere: sono necessari, oltre al "preventivo di spesa" anche la concessione edilizia e la ricevuta del versamento del contributo all'Amministrazione Comunale.

7) Una casa da ristrutturare: consigli utili

Il primo consiglio è ovviamente di pianificare con attenzione gli interventi di adeguamento. Se la ristrutturazione riguarda anche la muratura interna è consigliabile rivolgersi ad un professionista che, considerando attentamente le effettive necessità, possa sviluppare un progetto adeguato e razionale: è bene considerare già in partenza quali potrebbero essere le tue necessità future e evitare, quindi, di dover intervenire nuovamente in tempi brevi.

Tenere sempre presente che non è facile immaginare il risultato finale di una ristrutturazione: rivolgersi a chi è abituato ad affrontare "sulla carta" le soluzioni, avendo una visione di insieme, fa risparmiare tempo e denaro e offre maggiori garanzie di buona riuscita.

Inoltre, se l'intenzione è quella di variare la disposizione interna del proprio appartamento, è necessario effettuare una comunicazione di inizio lavori agli uffici comunali competenti, firmata da un professionista iscritto all'Ordine (registrato cioè negli Albi Professionali degli Architetti, dei Geometri o degli Ingegneri). Non è comunque indispensabile che un professionista segua tutti i lavori del progetto. Se preferisci potrai richiedere all'Architetto o al Geometra solo un progetto o dei "consigli" generici.

Si consiglia di non scegliere l'Impresa solo in base al preventivo più basso: è importante valutare la serietà, la capacità, e le garanzie che ti saranno prestate sui lavori eseguiti.

8) Il progetto

Il progetto riveste una importanza fondamentale per la buona riuscita dell'investimento. Da tenere presente che eventuali variazioni al progetto iniziale, fatte in corso d'opera, costano molto e possono dilatare i tempi di esecuzione. Se si ha intenzione di adeguare solo parzialmente il proprio alloggio (ad esempio una camera o i servizi), è possibile richiedere comunque all'Architetto di proporre anche una soluzione in ordine alla rivisitazione completa: un piano di ristrutturazione complessivo può anche essere realizzato in più fasi successive, quando ti è più comodo, possibile o necessario.

2.4.2 - FINANZIARE LA RISTRUTTURAZIONE

Il costo di una ristrutturazione dipende dalla natura dei lavori, dai luoghi, dai materiali che si intende usare, dalle soluzioni adottate. Solitamente una ristrutturazione completa, che riguardi sia la muratura interna che gli impianti, può variare tra 500 e 750 euro al metro quadro. A questo si dovrà aggiungere il conto dell'Architetto, intorno al 10% della spesa complessiva.

Se i soldi per effettuare i lavori di adeguamento non sono sufficienti, è sempre possibile richiedere un finanziamento alla Banca.

1) Le agevolazioni fiscali³³

L'applicazione delle agevolazioni fiscali previste per chi ristruttura il proprio immobile non è così semplice come sembra. La normativa è di più quanto burocratico e faragginoso si possa immaginare. Tutto questo dimostra come i nostri governanti concedano agevolazioni solo sul piano teorico, di "facciata", ma poi difficili da applicare sul piano pratico.

Possono usufruire delle agevolazioni tutte le persone soggette all'Irpef e cioè proprietari, usufruttuari, inquilini, comodatari, ecc.

³³ www.agenziaentrate.it

2) Le agevolazioni Irpef

Il numero crescente delle domande presentate negli anni per fruire della detrazione d'imposta ai fini Irpef e l'esigenza di favorire ulteriormente l'emersione di sacche di lavoro "nero" nel comparto edilizio hanno determinato la decisione di prorogare fino al 31 dicembre 2005 gli incentivi fiscali per i lavori di recupero del patrimonio edilizio.

Con la proroga a partire dal 2003 sono state previste anche delle novità:

- per gli interventi effettuati da soggetti anziani, proprietari o titolari di un diritto reale sull'immobile oggetto dell'intervento edilizio, la detrazione può essere ripartita in un periodo inferiore di tempo rispetto ai dieci anni previsti dalla norma e precisamente in cinque e tre quote annuali costanti di pari importo per i soggetti di età non inferiore rispettivamente a 75 ed 80 anni;
- il limite massimo di spesa sul quale calcolare la detrazione è di 48.000 euro;
- tra gli interventi per i quali è possibile fruire della detrazione Irpef rientrano anche quelli di bonifica dall'amianto (limitatamente alle unità immobiliari a carattere residenziale);
- nel caso in cui gli interventi consistano nella prosecuzione di interventi relativi alla stessa unità immobiliare iniziati successivamente al 1° gennaio 1998, ai fini del computo del limite massimo delle spese detraibili (48.000 euro) occorre tener conto delle spese già sostenute.

È stato prorogato lo sconto relativo all'acquisto di immobili ristrutturati da imprese di costruzione o ristrutturazione o da cooperative.

È pertanto detraibile il 36% di un ammontare pari al 25% del prezzo di acquisto di un immobile ristrutturato da un'impresa o da una cooperativa (nel limite massimo comunque di 48.000 euro).

Gli interventi di ristrutturazione devono concludersi entro il 31 dicembre 2005 e l'assegnazione deve avvenire entro il 30 giugno 2006.

Infine, è stata disposta anche la proroga al 31 dicembre 2005 dell'applicazione dell'aliquota Iva agevolata del 10% per le prestazioni di servizi relative agli interventi di recupero edilizio (manutenzione ordinaria e straordinaria) realizzati sugli immobili a prevalente destinazione abitativa privata.

Per il susseguirsi dei provvedimenti legislativi, in materia di agevolazioni per le ristrutturazioni edilizie convivono attualmente i seguenti regimi:

- contribuenti che hanno sostenuto le spese di ristrutturazione prima del 2000 e con la dichiarazione dei redditi fruiscono, sino ad esaurimento, della detrazione Irpef del 41% (su un limite massimo di spesa di 77.468,53 euro) ripartita in rate (5 o 10);
- contribuenti che hanno sostenuto le spese di ristrutturazione nel 2000 e nel 2001 e con la dichiarazione dei redditi fruiscono della detrazione Irpef del 36% (su un limite massimo di spesa di 77.468,53 euro) ripartita in rate (5 o 10);
- contribuenti che hanno sostenuto le spese di ristrutturazione nel 2002 e fruiscono della detrazione Irpef del 36% (su un limite massimo di spesa di 77.468,53 euro) ripartendola esclusivamente in dieci rate annuali. Costoro, qualora i lavori effettuati nel 2002 siano stati una mera prosecuzione di interventi già avviati (e agevolati) in anni precedenti, ai fini della verifica del suddetto importo massimo di spesa detraibile, dovranno tener conto, per quanto stabilito da una norma contenuta nella Legge finanziaria 2002 (art. 9, comma 1, L. 448/2001), di quanto già speso negli anni precedenti;
- contribuenti che sostengono le spese di ristrutturazione nel 2003, 2004 e 2005 e faranno valere la detrazione Irpef del 36% (su un limite massimo di spesa di 48.000 euro) con la dichiarazione che sarà presentata a partire dal 2004, ripartendola esclusivamente in dieci rate annuali. Anche per questi contribuenti vale quanto detto al punto precedente (con il nuovo tetto, però, di 48.000 euro) nel caso in cui i lavori effettuati siano prosecuzione di interventi avviati in anni precedenti;
- contribuenti che fino al 30 giugno 2006 acquistano e/o sono assegnatari di immobili ristrutturati entro il 31 dicembre 2005 e con la dichiarazione dei redditi potranno fruire della detrazione Irpef del 36% (calcolata sul 25% del prezzo di acquisto) ripartendola in dieci rate annuali;
- Non ha scadenze, invece, la possibilità di fruire della detrazione Irpef del 19% sugli interessi passivi pagati per mutui stipulati per la costruzione (e la ristrutturazione) dell'abitazione principale e l'applicazione dell'aliquota Iva al 4% sui beni finiti acquistati per la costruzione di case di abitazioni non di lusso ed edifici assimilati.

3) La detrazione Irpef del 36%

I contribuenti hanno la possibilità di detrarre dall'imposta sul reddito delle persone fisiche (Irpef) il 36% delle spese sostenute fino al 31 dicembre 2005 per la ristrutturazione di case di abitazione e parti comuni di edifici residenziali situati nel territorio dello Stato.

Il beneficio spetta fino al limite massimo di spesa di 48.000 euro per ogni immobile sul quale vengono eseguiti gli interventi di recupero edilizio da suddividere in dieci anni.

L'importo detraibile, quindi, è al massimo di 17.280 euro, pari al 36% del limite massimo di spesa, per ogni immobile oggetto di lavori di manutenzione o ristrutturazione e per ciascun soggetto che ha sostenuto le spese.

Per i contribuenti di età non inferiore a 75 e 80 anni, la detrazione può essere ripartita rispettivamente in cinque o tre rate annuali di pari importo.

Il requisito dell'età deve essere posseduto al 31 dicembre 2003 e si rende applicabile alle quote di detrazione da far valere dal periodo di imposta 2003, anche se riferite a spese sostenute in anni precedenti.

Esempio:

il contribuente che alla data del 31 dicembre 2003 abbia compiuto 80 anni di età ed abbia effettuato lavori di ristrutturazione nel 2002, ripartendo la quota di spesa detraibile in dieci anni, potrà ripartire la residua parte di detrazione spettante in tre quote di pari importo da far valere nei successivi periodi d'imposta e, pertanto, potrà usufruirne con riferimento ai periodi d'imposta 2003, 2004 e 2005.

La citata ripartizione della detrazione in tre o cinque anni si applica solo ai contribuenti che siano proprietari o titolari di altro diritto reale sull'unità abitativa oggetto di intervento.

Non possono pertanto beneficiare di tale disposizione i contribuenti che abbiano la mera detenzione dell'immobile sul quale sono stati effettuati gli interventi, come ad esempio l'inquilino o il comodatario.

Esempio:

la casa ha bisogno di alcuni interventi di manutenzione straordinaria, come il rifacimento dell'impianto elettrico, idraulico e del bagno. La spesa sostenuta è di 30.000 euro, Iva

compresa. A fronte di questa cifra si possono detrarre 10.800 euro in dieci anni, con un risparmio d'imposta di 1.080 euro per ogni anno. Per le persone anziane di settantacinque e ottanta anni invece il risparmio di imposta conseguibile sarà rispettivamente di 2.160 e 3.600 euro per ogni anno.

Per i lavori eseguiti sull'abitazione e sulla pertinenza, la detrazione compete nel limite massimo di 48.000 euro per ciascuna delle due unità. Se l'accatastamento è unico il limite massimo detraibile resta fissato in 48.000 euro complessivi.

Sempre in tema di limiti di spesa, occorre tenere conto del numero di unità immobiliari esistenti all'inizio dei lavori: se l'intervento riguarda una sola unità immobiliare, il limite massimo detraibile resta fermo a 48.000 euro anche se al termine dei lavori sono state realizzate due o più unità.

A proposito della detrazione dall'Irpef del 36% della spesa sostenuta, va precisato che si tratta effettivamente di una detrazione dall'imposta e non di un rimborso. Ciascun contribuente ha perciò diritto a detrarre annualmente la quota spettante nei limiti dell'imposta dovuta per l'anno in questione.

Esempio:

se la quota annua detraibile è di 1.080 euro in dieci anni, come nell'esempio formulato, e l'Irpef (trattenuta o comunque da pagare) nell'anno in questione ammonta a 950 euro, la parte residua della quota annua detraibile, pari a 130 euro, non può essere recuperata in alcun modo.

L'importo eccedente, infatti, non può essere richiesto a rimborso, né può essere conteggiato in diminuzione dell'imposta dovuta per l'anno successivo.

Lo stesso ragionamento deve essere applicato ai contribuenti che, per raggiunti limiti di età, portano in detrazione in cinque e tre anni la quota annuale relativa agli interventi di ristrutturazione effettuati.

Attenzione: la detrazione compete per le spese sostenute nell'anno e rispetta rigorosamente, pertanto, il criterio di cassa. Per gli interventi effettuati sulle parti comuni dell'edificio la detrazione compete con riferimento all'anno di effettuazione del bonifico bancario da parte dell'amministrazione del condominio.

In tale ipotesi la detrazione spetta al singolo condomino nel limite della quota a lui imputabile, semprechè quest'ultima sia stata effettivamente versata al condominio entro i termini di presentazione della dichiarazione dei redditi.

Come è già stato sottolineato all'inizio del presente capitolo, per i lavori realizzati a partire dal 2002, ma che sono la prosecuzione di interventi iniziati precedentemente, ai fini della determinazione dell'importo massimo delle spese ammesse a fruire della detrazione, occorre tenere conto anche delle spese sostenute negli anni pregressi.

Ad esempio, le spese sostenute nel 2003 per lavori iniziati in precedenza danno diritto alla detrazione solo se le spese (sulle quali sono state calcolate le detrazioni negli anni precedenti), complessivamente considerate, non superino il limite di 48.000 euro e comunque fino a concorrenza dello stesso limite da riferire a ciascun immobile.

Chi può usufruire della detrazione del 36%

Trattandosi di una detrazione dall'Irpef sono ammessi a fruire della detrazione del 36% sulle spese di ristrutturazione tutti coloro che sono assoggettati all'imposta sul reddito delle persone fisiche, residenti o meno nel territorio dello Stato.

Più in particolare possono beneficiare dell'agevolazione non solo i proprietari degli immobili ma anche tutti coloro che sono titolari di diritti reali sugli immobili oggetto degli interventi e che ne sostengono le relative spese, nonché le altre categorie di soggetti di seguito indicate:

- **il proprietario o il nudo proprietario;**
- **il titolare di un diritto reale di godimento (usufrutto, uso, abitazione o superficie);**
- **chi occupa l'immobile a titolo di locazione o comodato;**
- **i soci di cooperative divise e indivise;**
- **i soci delle società semplici;**
- **gli imprenditori individuali, limitatamente agli immobili che non rientrano fra quelli strumentali o merce.**

Ha diritto alla detrazione anche il familiare convivente del possessore o detentore dell'immobile oggetto dell'intervento, purché sostenga le spese e le fatture e i bonifici

siano a lui intestati e purché la condizione di convivente o comodatario sussista al momento dell'invio della comunicazione di inizio lavori .

Sono definiti familiari, ai sensi dell'art. 5 del Testo unico delle imposte sui redditi, il coniuge, i parenti entro il terzo grado, gli affini entro il secondo grado.

In questo caso (e ferme restando le altre condizioni) la detrazione spetta anche se le abilitazioni comunali sono intestate al proprietario dell'immobile e non al familiare che usufruisce della detrazione.

Se è stato stipulato un contratto preliminare di vendita (compromesso), l'acquirente dell'immobile ha diritto alla detrazione qualora sia stato immesso nel possesso ed esegua gli interventi a proprio carico.

In questo caso è però necessario che:

- a) il compromesso sia stato registrato presso l'Ufficio competente;
- b) l'acquirente indichi gli estremi della registrazione nell'apposito spazio del modulo di inizio lavori.

Ha diritto alla detrazione del 36% anche chi esegue in proprio i lavori sull'immobile, per le sole spese di acquisto dei materiali utilizzati.

4) Per quali lavori spettano le agevolazioni

I lavori per i quali spettano le agevolazioni fiscali sono quelli elencati nell'articolo 3 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia, approvato con DPR 6 giugno 2001, n. 380 (precedentemente individuati dall'art. 31, lettere a), b), c) e d) della legge 5 agosto 1978, n. 457).

In particolare, la detrazione Irpef del 36% riguarda le spese sostenute per eseguire gli interventi di manutenzione straordinaria, le opere di restauro e risanamento conservativo e i lavori di ristrutturazione edilizia per i singoli appartamenti e per gli immobili condominiali.

Gli interventi di manutenzione ordinaria sono ammessi all'agevolazione Irpef solo se riguardano le parti comuni di edifici residenziali.

Tra le spese per le quali compete la detrazione, oltre a quelle per l'esecuzione dei lavori, sono comprese:

- le spese per la progettazione e le altre prestazioni professionali connesse;
- le spese per prestazioni professionali comunque richieste dal tipo di intervento;

- le spese per la messa in regola degli edifici ai sensi della legge 46/90 (impianti elettrici) e delle norme UNICIG per gli impianti a metano (legge 1083/71);
- le spese per l'acquisto dei materiali;
- il compenso corrisposto per la relazione di conformità dei lavori alle leggi vigenti;
- le spese per l'effettuazione di perizie e sopralluoghi;
- l'imposta sul valore aggiunto, l'imposta di bollo e i diritti pagati per le concessioni, le autorizzazioni e le denunce di inizio lavori;
- gli oneri di urbanizzazione;
- gli altri eventuali costi strettamente collegati alla realizzazione degli interventi nonché agli adempimenti stabiliti dal regolamento di attuazione degli interventi agevolati (decreto n. 41 del 18 febbraio 1998).

Non possono invece ritenersi comprese tra quelle oggetto della detrazione le spese di trasloco e custodia dei mobili per il periodo necessario all'effettuazione degli interventi di recupero edilizio.

5) La manutenzione ordinaria

Gli interventi di manutenzione ordinaria sono ammessi alla agevolazione, come già chiarito, solo quando riguardano le parti comuni.

Gli stessi interventi, eseguiti sulle proprietà private o sulle loro pertinenze (garage, cantine, soffitte), non danno diritto ad alcuna agevolazione.

Sono esempi di interventi di manutenzione ordinaria: le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici, quelle necessarie a integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, la sostituzione di pavimenti, infissi e serramenti, la tinteggiatura di pareti, soffitti, infissi interni ed esterni, il rifacimento di intonaci interni, l'impermeabilizzazione di tetti e terrazze, la verniciatura delle porte dei garage.

Se questi interventi fanno parte di un intervento più vasto come la demolizione di tramezzature, la realizzazione di nuove mura divisorie e lo spostamento dei servizi, l'insieme delle opere è comunque ammesso al beneficio delle detrazioni fiscali.

Poiché gli interventi di manutenzione ordinaria danno diritto alla detrazione d'imposta soltanto se effettuati sulle parti comuni degli edifici condominiali, la detrazione spetterà ad ogni condòmino in base alla quota millesimale.

6) La manutenzione straordinaria

Sono considerati interventi di manutenzione straordinaria le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici e per realizzare ed integrare i servizi igienico/sanitari e tecnologici, sempre che non vadano a modificare i volumi e le superfici delle singole unità immobiliari e non comportino mutamenti delle destinazioni d'uso.

Esempio:

l'installazione di ascensori e scale di sicurezza, la realizzazione e il miglioramento di servizi igienici, la sostituzione di infissi esterni e serramenti o persiane con serrande e con modifica di materiale o tipologia di infisso, il rifacimento di scale e rampe, gli interventi finalizzati al risparmio energetico, la recinzione dell'area privata, il ripristino e la sostituzione del tetto, la costruzione di scale interne.

7) Restauro e risanamento conservativo

Sono compresi in questa tipologia gli interventi rivolti a conservare l'immobile e ad assicurarne la funzionalità per mezzo di un insieme di opere che, rispettandone gli elementi tipologici, formali e strutturali, ne consentono destinazioni d'uso con esso compatibili.

Esempio:

gli interventi mirati all'eliminazione e alla prevenzione di situazioni di degrado, l'adeguamento delle altezze dei solai nel rispetto delle volumetrie esistenti, l'apertura di finestre per esigenze di aerazione dei locali.

8) Ristrutturazione edilizia

Tra gli interventi di ristrutturazione edilizia sono compresi quelli rivolti a trasformare un fabbricato mediante un insieme di opere che possono portare ad un fabbricato del tutto o in parte diverso dal precedente.

Esempio:

la demolizione e la fedele ricostruzione dell'immobile, la modifica della facciata, la realizzazione di una mansarda o di un balcone, la trasformazione della soffitta in mansarda o del balcone in veranda, l'apertura di nuove porte e finestre, la costruzione dei servizi igienici in ampliamento delle superfici e dei volumi esistenti.

Altre categorie di interventi ammessi alla detrazione

Sono pure ammessi al beneficio della detrazione gli interventi finalizzati:

- alla realizzazione di autorimesse o posti auto;
- all'eliminazione delle barriere architettoniche, sia sulle parti comuni degli immobili che nei singoli appartamenti;
- al conseguimento di risparmi energetici;
- alla cablatura degli edifici;
- al contenimento dell'inquinamento acustico;
- all'adozione di misure di sicurezza statica e antisismica degli edifici;
- all'esecuzione di opere interne.

Questi interventi sono comunque ammessi al beneficio della detrazione, indipendentemente dalla corrispondenza alle categorie di cui all'articolo 3 del Testo Unico prima citato. Possono avvalersi della detrazione anche gli acquirenti di box o posti auto pertinenziali già realizzati. In tal caso, però, la detrazione spetta limitatamente alle spese sostenute per la realizzazione, sempreché le stesse risultino comprovate da apposita attestazione rilasciata dal venditore.

Sono inoltre detraibili i seguenti interventi:

- eliminazione delle barriere architettoniche, aventi ad oggetto ascensori e montacarichi (ad esempio la realizzazione di un elevatore esterno all'abitazione). È utile precisare che gli interventi, che non presentano le caratteristiche tecniche previste dalla legge di settore, non possono essere qualificati come interventi di abbattimento delle barriere architettoniche e, pertanto, non sono agevolabili come tali. Resta fermo, tuttavia, il diritto alla detrazione, secondo le regole vigenti, qualora gli stessi interventi possano configurarsi quali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria;

- realizzazione di ogni strumento che, attraverso la comunicazione, la robotica e ogni altro mezzo di tecnologia più avanzata, sia adatto a favorire la mobilità interna ed esterna all'abitazione per le persone portatrici di handicap gravi, ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104. La detrazione compete unicamente per le spese sostenute per realizzare interventi sugli immobili, mentre non compete per le spese sostenute in relazione al semplice acquisto di strumenti, anche se diretti a favorire la comunicazione e la mobilità interna ed esterna. Pertanto, a titolo di esempio, non rientrano nell'agevolazione di cui trattasi i telefoni a viva voce, gli schermi a tocco, i computer, le tastiere espanse. Tali beni, peraltro, sono inquadrabili nella categoria dei sussidi tecnici e informatici per i quali è prevista la detrazione del 19 per cento (v. Cap. X Le agevolazioni per i disabili);
- adozione di misure finalizzate a prevenire il rischio del compimento di atti illeciti da parte di terzi. Con il termine "atti illeciti" il legislatore ha inteso fare riferimento agli atti penalmente illeciti (ad esempio furto, aggressione, sequestro di persona e ogni altro reato la cui realizzazione comporti la lesione di diritti giuridicamente protetti). La detrazione del 36 per cento in questi casi è applicabile unicamente alle spese sostenute per realizzare interventi sugli immobili; ad esempio non rientra nell'agevolazione il contratto stipulato con un istituto di vigilanza. Rientrano, invece, tutte le misure finalizzate a prevenire il rischio del compimento di tali atti illeciti, qui elencate a titolo esemplificativo:
 - o rafforzamento, sostituzione o installazione di cancellate o recinzioni murarie degli edifici;
 - o apposizione di grate sulle finestre o loro sostituzione;
 - o porte blindate o rinforzate;
 - o apposizione o sostituzione di serrature, lucchetti, catenacci, spioncini;
 - o installazione di rilevatori di apertura e di effrazione sui serramenti;
 - o apposizione di saracinesche;
 - o tapparelle metalliche con bloccaggi;
 - o vetri antisfondamento;
 - o casseforti a muro;
 - o fotocamere o cineprese collegate con centri di vigilanza privati;
 - o apparecchi rilevatori di prevenzione antifurto e relative centraline;

- esecuzione di opere volte ad evitare gli infortuni domestici. In tal modo il legislatore ha inteso ricomprendere nell'agevolazione non solo le opere per l'adeguamento degli impianti alla normativa vigente in materia di sicurezza ma anche quelle opere volte all'installazione di dispositivi non prescritti dalla predetta normativa, ma tuttavia finalizzati ad incrementare la sicurezza domestica. Non dà diritto alla detrazione il semplice acquisto, anche a fini sostitutivi, di apparecchiature o elettrodomestici dotati di meccanismi di sicurezza in quanto tale fattispecie non integra un intervento sugli immobili (ad esempio non spetta alcuna detrazione per l'acquisto di una cucina a spegnimento automatico che sostituisca una tradizionale cucina a gas). L'agevolazione, invece, compete anche per la semplice riparazione di impianti insicuri realizzati su immobili, come, ad esempio la sostituzione del tubo del gas o la riparazione di una presa malfunzionante. Tra le opere agevolabili rientrano, ad esempio, l'installazione di apparecchi di rilevazione di presenza di gas inerti, il montaggio di vetri antinfortuni, e l'installazione del corrimano.

Cosa deve fare chi ristruttura per fruire della detrazione

Per fruire della detrazione Irpef del 36% sulle spese di ristrutturazione i contribuenti sono tenuti ad osservare una serie di adempimenti.

9) Comunicazioni inizio lavori

Prima dell'inizio dei lavori è necessario inviare, con raccomandata, la comunicazione di inizio lavori redatta su apposito modello che si può reperire presso gli uffici locali dell'Agenzia o nel sito internet www.agenziaentrate.it.

A tale modello devono essere allegati:

- la copia della concessione, dell'autorizzazione o della comunicazione di inizio lavori, se previste dalla legislazione edilizia;
- i dati catastali (o, in mancanza, la fotocopia della domanda di accatastamento);
- la fotocopia delle ricevute di pagamento dell'ICI a decorrere dal 1997, se dovuta. Se, però, il contribuente che chiede di fruire della detrazione è un soggetto diverso da quello tenuto al pagamento dell'Ici (ad esempio, l'inquilino), non è

necessario trasmettere le copie delle ricevute. Anche per i lavori eseguiti sulle parti comuni condominiali non va allegata la ricevuta di pagamento dell'Ici;

- la fotocopia della delibera assembleare e della tabella millesimale di ripartizione delle spese nel caso in cui i lavori vengono eseguiti sulle parti comuni di edifici residenziali. Se in seguito l'importo dei lavori eseguiti supera quello inizialmente preventivato, è necessario trasmettere la nuova e ulteriore tabella di ripartizione delle spese allo stesso ufficio che ha ricevuto la comunicazione originaria (tale adempimento è a carico dell'amministratore);
- la dichiarazione del proprietario di consenso all'esecuzione dei lavori, nell'ipotesi in cui questi vengano eseguiti dal detentore dell'immobile (locatario, comodatario).

Attenzione:

in luogo di tutta la documentazione prevista, i contribuenti possono produrre un'autocertificazione, ai sensi del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, attestante il possesso della stessa e la disponibilità ad esibirla se richiesta dagli uffici finanziari.

10) La dichiarazione esente da imposta di bolla

Anche se ricorrono alla dichiarazione sostitutiva, i contribuenti sono tenuti a barrare le caselle del modulo relative alla documentazione richiesta.

Per gli acquirenti di box o posti auto pertinenziali già realizzati, il modello di comunicazione può essere inviato anche successivamente alla data di inizio lavori purché entro i termini di presentazione della dichiarazione dei redditi relativa all'anno d'imposta nel quale s'intende fruire della detrazione.

Fino al 31 dicembre 2001 le comunicazioni di inizio lavori dovevano essere trasmesse al Centro di Servizio delle imposte dirette e indirette competente per territorio.

A decorrere dal 1° gennaio 2002, invece a seguito della progressiva soppressione dei Centri, tutte le istanze (per tutte le regioni italiane e le province autonome) debbono essere inviate al seguente indirizzo:

Agenzia delle Entrate - Centro operativo di Pescara

Via Rio Sparto 21 65100 Pescara.

Le istanze eventualmente già trasmesse ai precedenti indirizzi verranno comunque fatte pervenire al Centro operativo di Pescara per la successiva lavorazione.

11) Comunicazione all'azienda sanitaria locale

Contestualmente alla comunicazione al Centro Operativo di Pescara, a cura dei soggetti interessati alla detrazione, deve essere inviata all'Azienda sanitaria locale competente per territorio una comunicazione con raccomandata A.R. con le seguenti informazioni:

- generalità del committente dei lavori e ubicazione degli stessi;
- natura dell'intervento da realizzare;
- dati identificativi dell'impresa esecutrice dei lavori con esplicita assunzione di responsabilità, da parte della medesima, in ordine al rispetto degli obblighi posti dalla vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro e contribuzione;
- data di inizio dell'intervento di recupero.

La comunicazione non deve essere effettuata in tutti i casi in cui i decreti legislativi relativi alle condizioni di sicurezza nei cantieri non prevedono l'obbligo della notifica preliminare alla ASL.

12) Pagamento mediante bonifico

Per fruire della detrazione è necessario che le spese detraibili vengano pagate tramite bonifico bancario da cui risulti la causale del versamento, il codice fiscale del soggetto che paga e il codice fiscale o numero di partita Iva del beneficiario del pagamento.

Se vi sono più soggetti che sostengono la spesa e intendono fruire della detrazione, il bonifico deve riportare il numero di codice fiscale di tutti coloro che sono interessati al beneficio fiscale.

Se il bonifico bancario contiene l'indicazione del codice fiscale del solo soggetto che ha presentato il modulo di comunicazione al Centro operativo di Pescara, gli altri aventi diritto, per ottenere la detrazione, devono indicare nell'apposito spazio della dichiarazione dei redditi il codice fiscale riportato sul bonifico bancario.

Per gli interventi realizzati sulle parti comuni condominiali, oltre al codice fiscale del condominio è necessario indicare quello dell'amministratore o di altro condòmino che provvede al pagamento.

Attenzione: alla norma che prevede che le spese vengano inderogabilmente sostenute tramite bonifico bancario fanno eccezione quelle relative agli oneri di urbanizzazione, alle ritenute di acconto operate sui compensi corrisposti ai professionisti, all'imposta di bollo e ai diritti pagati per le concessioni, le autorizzazioni e le denunce di inizio lavori.

13) I controlli tramite le banche

Le banche presso le quali vengono eseguiti i bonifici sono tenute a comunicare all'Agenzia delle Entrate, entro il 31 luglio dell'anno successivo, gli elenchi di coloro che hanno eseguito i bonifici e dei relativi destinatari.

Altri adempimenti

Al termine dei lavori i contribuenti interessati debbono:

- per i lavori di ammontare complessivo superiore a 51.645,68 euro, produrre la dichiarazione di esecuzione dei lavori sottoscritta da un professionista iscritto negli albi degli ingegneri, architetti e geometri oppure da altro tecnico abilitato all'esecuzione dei lavori. La dichiarazione deve essere trasmessa entro il termine di presentazione della dichiarazione dei redditi relativa all'anno d'imposta in cui sono eseguiti i lavori in questione; tale importo è da riferirsi a chi ha eseguito i lavori in questione;
- conservare le fatture o le ricevute fiscali relative alle spese per la realizzazione dei lavori di ristrutturazione e la ricevuta del bonifico bancario (la documentazione, che deve risultare intestata alle persone che fruiscono della detrazione, deve essere esibita a richiesta degli uffici finanziari). Per gli interventi realizzati sulle parti comuni condominiali il contribuente, in luogo di tutta la documentazione prevista, può utilizzare una certificazione rilasciata dall'amministratore del condominio, in cui lo stesso attesti di avere adempiuto a tutti gli obblighi previsti e indichi la somma di cui il contribuente può tenere conto ai fini della detrazione.

14) Come si può perdere la detrazione

Nei casi che seguono non viene riconosciuta la detrazione e l'importo eventualmente fruito viene recuperato dagli uffici finanziari:

- la comunicazione non è stata trasmessa preventivamente al Centro di Servizio ovvero, dal 2002, non viene inoltrata al Centro operativo di Pescara;
- la comunicazione non contiene i dati catastali relativi all'immobile oggetto dei lavori (o quelli relativi alla domanda di accatastamento);
- non vengono allegati le abilitazioni amministrative richieste dalla legislazione edilizia vigente;
- in assenza dei dati catastali, non viene allegata la fotocopia della domanda di accatastamento;
- non vengono allegati le fotocopie dei versamenti dell'Ici relative agli anni a decorrere dal 1997, se dovuta;
- non è allegata la copia della delibera assembleare e della tabella millesimale per gli interventi eseguiti su parti comuni di edifici residenziali;
- non è allegata, quando richiesta, la dichiarazione di consenso del proprietario all'esecuzione dei lavori;
- per i lavori di ammontare superiore a 51.645,68 euro non viene allegata la prevista dichiarazione di esecuzione degli stessi, sottoscritta come indicato in precedenza;
- non è stata effettuata la comunicazione preventiva all'ASL competente, quando obbligatoria;
- non vengono esibite le fatture o ricevute relative alle spese, non è esibita la ricevuta del bonifico bancario oppure questa è intestata a persona diversa da quella che richiede la detrazione;
- il pagamento non è stato eseguito tramite bonifico bancario;
- le opere edilizie eseguite sono difformi da quelle comunicate al Centro di Servizio (o al Centro operativo di Pescara, dal 2002) e non rispettano le norme urbanistiche ed edilizie comunali;
- vengono violate le norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro nonché quelle relative agli obblighi contributivi.

Attenzione: solo per le spese pagate entro il 28 marzo 1998, data di entrata in vigore del regolamento attuativo delle norme dettate dall'art. 1 della legge n. 449/1997, la detrazione è consentita anche se queste sono state assolte con strumenti diversi dal bonifico bancario.

La trasmissione del modulo di comunicazione al Centro Operativo di Pescara deve essere effettuata prima di iniziare i lavori ma non necessariamente prima di aver effettuato tutti i pagamenti delle spese relative alla ristrutturazione.

Infatti, alcuni pagamenti possono essere precedenti all'invio del modulo come ad esempio quelli relativi alle pratiche di abilitazione amministrativa all'esecuzione dei lavori.

La mancata allegazione dei documenti o l'inesatta compilazione del modello di comunicazione comporta la decadenza dal diritto alla detrazione soltanto se il contribuente, invitato a regolarizzare la comunicazione, non vi provvede entro il termine indicato dall'Ufficio.

In caso di violazioni delle norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro e agli obblighi contributivi il contribuente non decade dal diritto alla detrazione se è in possesso della dichiarazione di osservanza delle suddette disposizioni resa dalla ditta esecutrice dei lavori ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

15) Cambiamento di possesso

L'articolo 1 della legge 449/97 e la Circolare ministeriale n. 57/E del 1998 hanno anche disciplinato l'ipotesi di variazione della titolarità dell'immobile sul quale vengono effettuati gli interventi di ristrutturazione e manutenzione prima che sia trascorso l'intero periodo prescelto (cinque o dieci anni) per fruire della detrazione.

In proposito è necessario fare riferimento alle diverse ipotesi in cui si verifica la variazione nel possesso dell'immobile.

2.5 - UTENZE DOMESTICHE E TRIBUTI

Nonostante I cittadini italiani siano nel complesso indirizzati positivamente verso il possesso e l'uso degli strumenti innovativi stentano ad affermarsi semplici comportamenti di pagamento che non richiedono particolari costi o operazioni complesse ma che possono invece notevolmente semplificare le azioni della vita quotidiana.

Per pagare le utenze domestiche si ricorre per lo più ancora ai consueti bollettini di conto corrente, mentre meno utilizzata, soprattutto al centro-sud, è la soluzione di pagamento della domiciliazione bancaria. I nuovi servizi per il pagamento telefonico o tramite internet sono presi in considerazione da pochi sperimentatori:

- bollettini sono utilizzati nel 59,2% dei casi:
 - o 41,8% nel Nord-ovest
 - o 44% nel Nord-est
 - o 69,4% nel Centro
 - o 74,2% Sud e isole
- domiciliazione bancaria, 40,5% in totale
 - o 57,8% nel Nord-ovest
 - o 55,5% Nord-est
 - o 30,6% Centro
 - o 25,5% Sud e isole
- nuovi servizi telefonici o su computer, 0,3% in totale
 - o 0,4% nel Nord-ovest
 - o 0,5% Nord-est
 - o 0,3% Sud e isole

Ancora oggi il canale privilegiato rimane lo sportello, causa di mille fatiche e lamentele ma per molti cittadini appare più familiare e più caldo di gran parte degli attuali dispositivi tecnologici.

Nel 2004 è stata inoltre introdotta, la possibilità di usare **Bankpass Web** in abbinamento con la Carta Nazionale dei Servizi o la Carta di Identità Elettronica (quest'ultima ancora in via di sperimentazione) per accedere in modo semplice e sicuro ai servizi offerti dalla pubblica amministrazione. Il servizio consentirebbe infatti al

cittadino di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione autenticandosi con una delle due carte e, se richiesto, effettuare il pagamento con Bankpass Web senza doversi identificare di nuovo, cioè senza dover digitare altre username e password.

Ha visto la luce nel 2004 anche **Bankpass Bollette**, l'innovativo servizio di "smaterializzazione" di bollette e fatture che consentirà ai cittadini di ricevere e pagare le bollette attraverso il servizio di internet banking della propria banca. Trattasi del nuovo servizio di pagamento on line promosso dalle banche italiane, che consente la gestione elettronica delle utenze domestiche con facilità e flessibilità. E' infatti possibile ricevere e pagare direttamente on line gli avvisi di pagamento e le fatture emesse dalle aziende convenzionate e programmare il pagamento con la scelta della data e del conto corrente di addebito del conto corrente.

Aderendo a Bankpass Bollette, il cliente può consultare le proprie bollette su Internet in un'area riservata, beneficiando dei seguenti vantaggi:

- **scelta della data e del conto corrente di addebito;**
- **ricezione di messaggi e-mail o sms che ricordano il pagamento in scadenza;**
- **archiviazione elettronica e non più cartacea dei documenti emessi dalle aziende convenzionate**

L'adesione al servizio comporta un canone annuale di 8 euro GRATUITO FINO A DICEMBRE 2006 e una commissione per operazione pari a 1,5 euro.

Per saperne di più, è possibile telefonare al Numero Verde 800.028.028 oppure compilare l'apposito modulo reperibile on line o ancora rivolgersi al personale delle filiali.

2.5.1 - ICI (Imposta Comunale sugli Immobili): TASSE E COMUNI

il pagamento dell'ICI on line è uno dei servizi più diffusi e soprattutto più transattivi in quanto si svolge tutto interamente in rete senza contatto fisico con un qualunque ufficio. Da un' indagine recente del CICR³⁴ è emerso che tra dicembre 2004 e giugno 2005 c'è

³⁴ ZeroUno 284 /285 – settembre/ottobre 2005

stato un aumento dell'85% dei comuni che lo offrono, passati da circa 80 a oltre 150 tra quelli con più di 10000 abitanti.

Pagamento ICI on line	Dicembre 2004	Giugno 2005
Comuni con servizio ICI on line	381	614
% dei Comuni	34,3	55,2
% popolazione interessata su totale nazionale	33,2	47,1
Comuni con pagamento ICI on line	83	154
% dei comuni	7,5	13,8
% popolazione interessata su totale nazionale	n.d.	24,7

Come si può osservare, i Comuni (> 10.000 ab.) che danno informazioni e/o servizi per il calcolo dell'ICI e/o per il pagamento online dell'imposta sono aumentati del 60% e sono oramai oltre la metà dei Comuni con più di 10.000 abitanti.

I Comuni che offrono però il servizio più avanzato, il pagamento online, rimangono ancora una minoranza, meno del 14%, cresciuta comunque significativamente (+85%) in pochi mesi. La diffusione limitata del pagamento online colpisce ancora di più se si considera che nel 72% dei Comuni che offrono il servizio (111 casi), l'utente viene rinviato su siti terzi, per esempio di aziende di credito, che gestiscono questo e altri pagamenti per conto dei Comuni, minimizzando di fatto la necessità di innovazione interna del Comune stesso. I servizi di pagamento online ICI (e di altro tipo) integrati con i sistemi di back-office dell'ente locale sono infatti ancora rari.

Dal punto di vista della popolazione coperta, l'evoluzione descritta comporta il fatto che oggi quasi il 50% della popolazione italiana beneficia del servizio ICI online, rispetto al 33% di fine 2004, e circa un quarto ha anche la possibilità di effettuare online il pagamento dell'ICI.

Il divario territoriale rimane comunque significativo, in quanto nel Sud e Isole solo il 4% dei Comuni offre il servizio di pagamento online dell'ICI e solo il 10% della popolazione può beneficiarne, mentre all'estremo opposto, nel Nord-Est, il 27% dei Comuni offre tale servizio e circa il 33% della popolazione può beneficiarne.

ROMA TRIBUTI: un buon esempio per tutti

Il Comune di Roma ha deliberato nel 2005 alcuni importanti provvedimenti che riguardano i tributi al fine di:

- **favorire la regolarizzazione spontanea delle posizioni tributarie;**
- **chiudere le liti pendenti sui tributi soppressi;**
- **regolamentare e controllare le occupazioni di suolo;**
- **semplificare la richiesta di riduzione della tassa rifiuti in caso di compostaggio o di avvio al recupero degli stessi;**
- **per armonizzare l'accesso all'ulteriore detrazione ICI alle norme fiscali più recenti.**

Tutte le informazioni sull'ICI a Roma possono essere richieste anche per telefono al numero **060606**, servizio interattivo con possibilità di risposta dell'operatore attivo dal lunedì al giovedì 8,30-17,30; venerdì 8,30-13,00; Informazioni generali si trovano anche su Televideo Rai3 alla pag. 623 e su Internet www.comune.roma.it, alle pagine del Dipartimento delle Entrate.

L'Imposta Comunale sugli Immobili si applica a fabbricati, case, negozi, capannoni industriali, terreni fabbricabili e terreni agricoli. Si applica anche in caso di godimento, su un immobile, del diritto di usufrutto, uso o abitazione. L'imposta da pagare va dal 4 al 7 per 1000 del valore imponibile. L'aliquota da applicare viene stabilita dai singoli comuni. Riguardo Il Comune di Roma per il 2005 ha mantenuto invariate le aliquote dello scorso anno mentre ha aggiornato alle nuove normative i requisiti per accedere alla ulteriore detrazione ed alla applicazione dell'aliquota dell'1 per mille. Anche i limiti di reddito per accedere alla ulteriore detrazione con o senza applicazione dell'aliquota dell'1 per mille sono stati modificati. Questo significa che i nuclei familiari comprendenti disoccupati, inoccupati, figli minori, anziani ultrasessantenni o disabili, a seconda del reddito, potranno applicare, oltre alla ulteriore detrazione, l'aliquota del 4,9 per mille o

l'aliquota dell'1 per mille. In quest'ultimo caso, non si dovrà pagare nulla se l'abitazione ha una rendita iscritta in catasto non superiore a euro 2.508,52.



Il dipartimento delle Entrate del Comune di Roma rende attualmente disponibili vari **servizi on line** quali Roma Multe, Roma Pagamenti e **Roma Tributi** per cittadini, imprese, amministrazioni, associazioni e intermediari.

Il servizio Roma Tributi consente:

- 1. Invio e comunicazione ICI;**
- 2. Consultazione e rettifica di tutte le comunicazioni ICI presentate on line e di quelle presentate presso gli uffici fino all'anno 2000;**
- 3. consultazione di tutte le dichiarazioni Tarsu presentate on line e di quelle presentate gli uffici fino al mese di febbraio 2003.**

Questi servizi richiedono un' abilitazione preventiva da parte dell'utente attraverso il servizio di registrazione semplice e veloce fornito dal portale del comune. Una volta effettuata la registrazione si può facilmente accedere ai servizi di Roma Tributi digitando il codice utente e la Password.

Da oggi possono utilizzare i pagamenti on-line ICI anche le società oppure si possono eseguire i pagamenti per altre persone. **Le novità riguardano i pagamenti ICI on-line.** Dopo aver eseguito il pagamento, il sistema rilascia una ricevuta nella quale è contenuto il nominativo di chi ha eseguito il pagamento e, nel caso di pagamenti effettuati per conto di altre persone, anche il nome della persona per la quale si è pagato. Anche le società, aziende o enti potranno effettuare i pagamenti on-line. Si ricorda che in questo caso l'abilitazione ad operare deve essere richiesta al sito www.tributi.comune.roma.it.

2.5.2 - TARSU (Tassa smaltimento Rifiuti Solidi Urbani)

Il Comune di Roma ha deliberato la trasformazione della Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani in Tariffa per la gestione dei rifiuti. La Tassa rimane vigente per tutti gli anni precedenti al 2003. La tassa deve essere pagata da chiunque detenga a qualsiasi titolo un locale o area commerciale nonché sulle superfici coperte calpestabili e sulle aree scoperte (ad esclusione delle aree di manovra) commerciali.

Quando si lascia un immobile occorre presentare la dichiarazione di cessazione e quando si ha la disponibilità è necessaria invece, la dichiarazione di iscrizione. Se ci si trasferisce si devono presentare tutte e due le dichiarazioni (cessazione ed iscrizione) utilizzando, possibilmente, lo stesso modulo. La tassa, sebbene sia riscossa in 4 rate (ogni rata copre 3 mesi), ha un andamento bimestrale, cioè la cancellazione decorre dal primo giorno del bimestre solare successivo alla data di presentazione. Si può presentare anche la "cancellazione tardiva" nel caso non si sia stata effettuata a tempo debito la cancellazione, ma, perchè sia accolta occorre che la richiesta sia fatta entro sei mesi dalla notifica della cartella o dell'avviso di mora, oppure non siano trascorsi più di 2 anni dall'ultimo pagamento effettuato. La cancellazione tardiva dà diritto allo sgravio o rimborso a decorrere dall'anno successivo a quello in cui si sarebbe dovuta presentare. Di norma i rimborsi sono eseguiti per l'anno in corso e i due precedenti mentre lo sgravio (cioè la cancellazione dal ruolo quando non si sono effettuati pagamenti) può risalire fino ad un massimo di 10 anni prima.

Nel caso in cui ci si trasferisce da un immobile ad un altro, a parità di categoria, si deve verificare se il nuovo immobile è più grande o più piccolo del vecchio. Nel primo caso (immobile nuovo più grande) è bene pagare l'intero importo relativo al vecchio immobile ed attendere l'invio del nuovo avviso che conterrà solo la differenza di metri quadri tra il vecchio ed il nuovo immobile. Nel secondo caso (immobile nuovo più piccolo) è bene pagare solo fino al momento in cui si è fatto il cambio ed attendere l'arrivo della cartella di pagamento che conterrà la differenza da pagare. Nel caso si sia pagato in più il rimborso è d'ufficio.

1) Determinazione della superficie degli immobili ai fini dell'applicazione della TARSU: collaborazione tra Catasto e Comuni

L'agenzia del territorio, con la circolare 13 del 7 dicembre 2005, fornisce ai propri uffici provinciali le indicazioni operative per acquisire, tramite i Comuni, le planimetrie degli immobili necessarie anche per gestire le istanze di rettifica delle superfici risultanti in Catasto. La circolare contiene le norme di dettaglio per rendere agevole e possibile ai Comuni, l'accertamento della superficie da assoggettare alla tassa rifiuti. La finalità è dare attuazione alla disposizione contenuta nel comma 340 della legge 311/04 che, a decorrere dal 1° gennaio 2005, obbliga i contribuenti a dichiarare, per l'applicazione della Tarsu, una superficie non inferiore all'80% della superficie catastale. Gli uffici dell'Agenzia dovranno mettere a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta dei Comuni, tramite appositi documenti informatici, i dati relativi a ciascuna unità immobiliare contenuti negli archivi informatizzati del Catasto e indispensabili ai fini dell'accertamento. In particolare:

1. la superficie dell'immobile;
2. l'ubicazione;
3. l'identificativo catastale;
4. l'indirizzo;
5. i dati metrici;
6. gli intestatari catastali

Per assicurare un costante aggiornamento tra le unità immobiliari presenti nella banca dati del Catasto e quelle risultanti nelle banche dati comunali, la circolare sollecita gli uffici provinciali a comunicare, ogni 6 mesi le eventuali variazioni degli identificativi catastali. La difficoltà maggiore per l'applicazione di questa nuova disposizione è infatti la mancanza in molti casi delle planimetrie catastali. Nel caso in cui manchino negli atti catastali, gli elementi necessari per effettuare la determinazione della superficie, il Comune dovrà richiedere la planimetria ai soggetti intestatari dell'immobile, i quali dovranno presentarla all'ufficio provinciale dell'Agenzia del Territorio. Gli interessati possono contestare il calcolo della superficie presentando le istanze di rettifica al Comune per il riesame e inviando al Catasto solo quelle per le quali ritengono che si debba procedere ad una modifica della superficie. Nell'istanza deve essere indicato sia l'identificativo catastale dell'immobile, sia la superficie lorda misurata e proposta dall'interessato, distinta per i vari ambienti. Nel caso in cui ne ricorrano i presupposti, il Catasto procederà all'aggiornamento dei dati inoltrandoli anche ai Comuni coinvolti. Tutta questa attività è propedeutica all'accertamento della tassa rifiuti anche se alle

volte come abbiamo constatato, potrebbero sorgere dei problemi per i Comuni mancando come spesso capita la base di riferimento per la commisurazione del tributo, considerato anche che sono ancora tante le unità immobiliari per le quali la planimetria non è agli atti.

La tabella di seguito riportata, ci aiuterà a capire meglio quali sono gli obblighi e la decorrenza per la determinazione della superficie degli immobili ai fini dell'applicazione della Tarsu³⁵:

Norma di riferimento	Articolo Unico, comma 340 della legge 311/2004
Tributo	Tassa Rifiuti
Obbligo del contribuente	Dichiarare una superficie non inferiore all'80% della superficie catastale
Decorrenza	1° gennaio 2005
Strumenti per l'accertamento	Incrocio con i dati forniti dall'Agenzia del Territorio
Mancanza della Planimetria Catastale	Richiesta da parte del Comune agli intestatari dell'immobile
Obblighi degli intestatari	Dovranno presentarla all'ufficio provinciale dell'Agenzia del Territorio

2) Riduzioni TARSU

Coloro che abitano da soli hanno diritto alla riduzione del 25% sulla Tassa, ma solo per l'abitazione nella quale si ha la residenza anagrafica così come è previsto che i cittadini che sono residenti all'estero e regolarmente iscritti all'AIRE (anagrafe italiani residenti all'estero) hanno diritto a eguale riduzione purchè occupino la casa per meno di sei mesi l'anno e la casa non sia utilizzata da altri. Per ottenere la riduzione della tassa è necessaria la compilazione di una richiesta entro un determinato termine previsto dalla legge.

³⁵ Sole 24 ore N.333/05

3) Esenzione TARSU

Hanno diritto all'esenzione, cioè a non pagare la Tassa, i nuclei familiari conviventi con ultrasessantenni, uno o più figli minori, disoccupati, cassaintegrati, disabili, soggetti assistiti dai servizi sociali e persone affette da gravi sindromi che creano oggettive difficoltà di lavoro e vita sociale nei quali nessuno dei componenti il nucleo familiare possieda immobili con valore ai fini ICI superiore a euro 25.822,84 (L. 50.000.000 arrotondato). Il valore ai fini ICI si calcola nel seguente modo: rendita iscritta in catasto aumentata del 5% e moltiplicato 100 (per tutti gli immobili tranne i negozi cat. C1 che si moltiplica per 34 e gli uffici A10 che si moltiplica per 50). Si ricorda che nei 25.822,84 euro deve rientrare anche la casa nella quale si abita, oppure sommando le eventuali porzioni possedute da ciascuno dei componenti il nucleo familiare. Inoltre, quando si parla di possesso si intendono anche: usufruttuari, coloro che godono del diritto di uso o abitazione. Si ricorda che i nuclei familiari possono essere composti da una sola persona. Per avere l'esenzione è necessario presentare un'autocertificazione attestante i requisiti.

2.6 - MODULISTICA ON LINE: www.italia.gov.it

COSTRUZIONI E RISTRUTTURAZIONI:

Moduli on line	Comuni interessati
Richiesta di autorizzazione edilizia	Ancona – Arezzo- Bergamo- Cagliari- Cremona- Firenze- Gorizia- Pordenone- Verona
Comunicazione per la detrazione del 36% ai fini Irpef sulla spesa per ristrutturazione;	Formato Pdf. reperibile direttamente sul portale
Domanda di concessione edilizia	Ancona- Arezzo- Bergamo- Cagliari- Cremona- Firenze- Gorizia- Mantova- Pisa- Pordenone- Prato- Roma
Variante a concessione o autorizzazione edilizia	Bergamo- Cagliari- Firenze- Gorizia- Pordenone- Prato- Roma- Torino
Richiesta di rinnovo o proroga edilizia	Alessandria- Ancona- Brescia- Firenze- Gorizia- l'Aquila- Macerata- Mantova- Modena- Pordenone
Denuncia inizio attività edilizia	Ancona- Arezzo- Bologna- Como- Cremona- Firenze- Gorizia- Lodi- Mantova- Milano
Inizio attività prevenzione incendi	reperibile direttamente sul portale
Comunicazione di inizioe fine lavori edili	Ancona- Arezzo- Brescia- Como- Firenze- Grosseto- Mantova- Milano- Modena- Padova- Perugia- Pisa- Pordenone- Rovigo- Terni- Torino- Treviso- Vicenza
Comunicazione messa in esercizio ascensori	Aosta- Bologna- Como- Mantova- Milano- Modena- Pesaro- Piacenza- Ravenna- Reggio Emilia- Torino- Trieste
Certificato impianto protezione antincendio	reperibile direttamente sul portale
Certificato di resistenza al fuoco	reperibile direttamente sul portale
Rivestimento a prova di incendio	reperibile direttamente sul portale
Attività in deroga alle norme	reperibile direttamente sul portale

ACQUISTO E LOCAZIONI:

Moduli on line		Regioni/Comuni interessati
Richiesta Certificato o copia a ufficio registro	Formato pdf. reperibile sul portale	-
Revisione rendita catastale	Formato pdf. reperibile sul portale	-
Contributo acquisto prima casa	-	Valle D'Aosta- Sicilia- Friuli Venezia Giulia- Lombardia- Toscana
Contributo per canone affitto casa	Formato pdf.	Liguria
Contratto d'affitto concordato	Formato doc.	Piemonte
Locazione agevolata: contratto a tempo	Formato doc.	Piemonte
Contratto agevolato ad uso studenti	Formato doc.	Piemonte
Partecipazione alle aste giudiziarie immobiliari	-	Arezzo- Ascoli Piceno- Firenze- Livorno- Milano- Perugia- Pistoia- Potenza- Roma- Verbano Cusio Ossola
Certificazione di destinazione d'uso di un immobile	-	Belluno- Bergamo- Ferrara- Firenze- Gorizia- Lecce- Milano- Modena- Pordenone- Prato- Roma- Terni- Torino

2.7 - SINTESI DELLE PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE

Da alcuni anni il concetto di semplificazione ha catalizzato l'attenzione dell'intera collettività perché ritenuto uno strumento necessario inteso come snellimento delle procedure , dei controlli ma anche come “agevolazione” o meglio “facilitazione” per il cittadino che si imbatte quotidianamente con il difficile sistema della Pubblica Amministrazione. Semplificazione amministrativa vuol dire in poche parole, rendere chiaro, facile e comprensibile il funzionamento dell'amministrazione pubblica partendo dal dato di fatto per cui l'amministrazione è un insieme di regole, procedure, uffici, organi molto complesso in cui è difficile orientarsi soprattutto per chi non vi è addentro. Nel contesto attuale, la Pubblica Amministrazione ha compiti cruciali da assolvere: assicurare l'interoperabilità dei sistemi e delle applicazioni nell'ambito di un back office unitario che espone in rete i servizi di tutte le amministrazioni; distribuire informazioni ed erogare servizi ai cittadini secondo il modello del portale Web, che vede il cittadino usufruire dei servizi on line nella forma più comoda e congeniale (PC, chiosco interattivo, call center, telefonino e altri dispositivi mobili); eliminare oneri e incombenze inutili nello svolgimento di alcune operazioni fondamentali per il compimento delle pratiche burocratiche.

Contro la lentezza della burocrazia una delle soluzioni possibili è il governo elettronico in grado di fornire ai cittadini servizi fruibili con estrema rapidità e facilità, in qualsiasi momento e in qualunque luogo, grazie anche alla integrazione delle attività e delle funzioni delle varie pubbliche amministrazioni. Nelle sue forme più evolute, questo sistema di governo rappresenta un fondamentale e potente strumento di partecipazione dei cittadini alla cosa pubblica, grazie al quale sarà possibile evolvere verso un modello innovativo di democrazia elettronica. Sempre più cittadini preferiscono alle file degli sportelli i file “dell'amministrazione elettronica”.

Riguardo il settore casa, oggetto della nostra indagine, si è avuto negli ultimi anni un lento processo di semplificazione dell'agire amministrativo caratterizzato talvolta dall'eliminazione dei supporti cartacei ma anche dall'introduzione di forme nuove di canali di erogazione rispetto a quelli tradizionali.

La tabella qui di seguito riportata illustra le procedure di semplificazione sin'ora realizzate fornendoci un quadro chiaro e sintetico non solo degli interventi a

favore del cittadino ma anche degli eventuali benefici o svantaggi derivanti dall'applicazione dei meccanismi di snellimento.

Servizi	Procedure di semplificazione esistenti	Vantaggi	Svantaggi
Visura Catastale	Ausilio di un consulente tecnico	• Minor dispendio di tempo; • Maggiore garanzia di sicurezza e affidabilità;	- maggiori costi rispetto ai 3,00 euro previsti per chi si reca personalmente al catasto.
	Visura Catastale on line	• Risparmio in termini di tempo	- Costi variabili a seconda della società che gestisce il portale; - Obbligatoria conoscenza degli strumenti
	Richiesta Visura Catastale presso Ufficio delle Poste tramite il sito(www.poste.it) o telefonando al numero verde presente sul portale.	• Celerità nell'adempimento delle operazioni; • Ricevimento dei documenti direttamente presso il domicilio dell'utente o presso il suo	- Costi maggiori del servizio (euro 17,40) rispetto al catasto (euro 3,00);
	Attraverso la R.U.N. (Rete Unitaria del Notariato) gestita da Notartel società creata ad hoc dal Consiglio Nazionale del Notariato	• Consente l'accesso ai servizi di visura ossia Catasto, Conservatoria e Registro delle Imprese; • Consente di eseguire on line i tre adempimenti di registrazione, trascrizione e voltura catastale dell'atto.	- Obbligo comunque del notaio di esibire il titolo cartaceo allo sportello della Conservatoria dei Registri Immobiliari per acquisire il grado dato dalla priorità della trascrizione.

Richiesta applicazione comma 497 della legge finanziaria del 2006	Base imponibile per il calcolo delle imposte è secondo la disposizione in esame, il valore catastale e non il prezzo.	• Riduzione del 20% degli oneri notarili commisurati al prezzo; • Riduzione dei rischi giuridici e fiscali; • Risparmio in termini di costi per il cittadino.	- Applicazione della disposizione di legge non automatica ma su richiesta esplicita del cittadino/ acquirente al Notaio.
Comunicazione Cessione Fabbricato	Abrogazione dell'obbligo di comunicare personalmente o tramite raccomandata l'avvenuta cessione dell'immobile esistente solo per i contratti di locazione.	• Risparmio in termini di tempo e di costi; • Reperimento della modulistica relativa alla comunicazione di cessione immobile nell'ambito della locazione direttamente on line o presso gli Sportelli Unici.	- Obbligo di comunicazione cessione immobile presente ancora nei rapporti di locazione.
Denuncia Inizio attività; Permesso di costruire; Agibilità, Certificati e attestazioni in materia edilizia e urbanistica	Reperibilità della relativa modulistica presso lo Sportello Unico che provvede alla protocollatura, all'accettazione, ricezione e consegna di tutta la documentazione.	• Punto di contatto tra il cittadino/utente e la Pubblica Amministrazione comunale; • Luogo di reperimento di informazione e risoluzione di pratiche burocratiche; • Possibilità per il cittadino di recarsi in un unico ufficio.	- Non è ancora attivo in tutte le regioni; - Non tutti sono a conoscenza dell'esistenza dello Sportello Unico.
Denuncia ICI	Servizi on line gestiti da società esterne alla Pubblica Amministrazione.	• Velocità delle operazioni; • Riduzione degli errori di trascrizione e garanzia di dati corretti e aggiornati	- Servizi a pagamento

Acquisto dell'immobile all'asta	Servizi on line delle aste giudiziarie gestito anche da società che forniscono informazione sulle aste in rete	• Snellimento delle procedure burocratiche, • Risparmio di spese per la pubblicità legale da parte delle banche ossia i soggetti creditori; • Meno speculatori di professione; • Informazioni dettagliate e in tempo reale sulle vendite all'incanto.	- Conoscenza obbligatoria degli strumenti informatici
Richiesta di documentazione relativa al mutuo e svolgimento degli adempimenti amministrativi	Attraverso Telemaco (<i>sistema di spedizione delle pratiche telematiche</i>) si accede al patrimonio informativo tenuto dalle Camere di Commercio;	• Possibilità di effettuare on line tutti gli adempimenti amministrativi verso le Camere di Commercio;	- Obbligo di registrazione al sito da parte dell'utente e previsioni di costi per il cittadino.
Ricerca e valutazione delle offerte di mutuo	Offerta dei mutui prima casa in rete.	• Offerte concorrenti con quelle tradizionali; • Risparmio di tempo e di costi; • Richiesta e erogazione del mutuo telematicamente.	- Obbligo di conoscenza degli strumenti telematici;
Registrazione contratto di locazione	Registrazione telematica del contratto sul portale delle Agenzie delle Entrate.	• Minor dispendio di tempo con eliminazione di quattro operazioni, • Contestuale pagamento delle imposte di registro, di bollo, di interessi e sanzioni;	- pagamento degli oneri se ci si rivolge per la registrazione del contratto ad un intermediario tecnico (commercialista, consulente Caf); - Richiesta di

		• Registrazione on line aperta a tutti;	abilitazione obbligatoria al servizio telematico Fisconline o presso Agenzie delle Entrate; - Non tutti ancora sanno della possibilità di registrare il contratto per via telematica.
Comunicazione Inizio lavori nell'ambito della ristrutturazione	Modello reperibile on line sul sito dell'Agenzia delle Entrate	• Possibilità per il cittadino di non recarsi personalmente presso gli uffici locali dell'Agenzia delle Entrate.	- Poca conoscenza da parte del cittadino dell'opportunità di scaricare il modulo on line.
	Possibilità di accedere al servizio di pagamento telefonico o tramite internet	• Velocità nello svolgimento delle operazioni di pagamento; • Opportunità di evitare file lunghe e inutili.	- Servizio di Bankpass Bollette a pagamento per il cittadino/utente dopo dicembre 2006.
	Bankpass bollette che consente di ricevere e pagare le bollette attraverso il servizio di internet banking della propria banca.		
Pagamento delle utenze domestiche	Servizio di pagamento bollette fornito dalla Lottomatica S.p.a.	• Sistemi di pagamento sicuri attraverso la rete; • Presenza di Lottomatica su tutto il territorio nazionale; • Estensione dei punti di accesso alla Pubblica Amministrazione da parte di quei cittadini che non dispongono di internet.	

Dalla tabella emerge un dato importante per cui la realizzazione della maggior parte delle procedure di semplificazione a favore del cittadino si è avuta grazie all'informatizzazione che ha contribuito a migliorare la qualità dei servizi della pubblica amministrazione.

Nel rapporto con la P.A. i cittadini richiedono dei servizi innovativi che oltrepassano l'ambito informativo, aprendo il campo alla possibilità di effettuare transazioni, svolgere pratiche amministrative a distanza, ed effettuare i pagamenti, evitando file agli sportelli.

Quali sono gli obiettivi futuri nel campo della semplificazione amministrativa?

1. **Rafforzamento del ruolo del Difensore Civico** – ha il compito di sostenere il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione segnalando abusi ed eventuali disfunzioni dell'apparato amministrativo.
2. **Trascrizione dell'atto d'acquisto dell'immobile on line** - nel momento in cui entrerà in vigore la legge sull'estensione dell' Adempimento Unico sarà possibile rendere contestuale la trascrizione all'atto quindi in tempo reale. Con la trasmissione telematica del titolo si potrà stipulare l'atto, apporre le firme e subito dopo registrare e trascrivere nei pubblici registri immobiliari l'avvenuta compravendita con grande sicurezza per le parti coinvolte.
3. **Diffusione capillare della Firma Digitale** – le tematiche della semplificazione amministrativa e dello snellimento delle procedure risultano strettamente connesse alla trasmissione telematica dei dati e alla firma digitale. L'informatizzazione rappresenta un indispensabile strumento di riforma che consente di realizzare l'erogazione dei servizi da parte dell'amministrazione in maniera efficiente.
4. **Potenziamento dello sportello unico presente maggiormente nei comuni del nord Italia** – lo sportello unico rappresenta un importante momento d'incontro tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione inteso non solo come sportello fisico ma anche tecnologico che mette in contatto l'utente con le amministrazioni locali in modo automatico.
5. **Rafforzamento degli sportelli “presidiati”** - offrono il vantaggio di risolvere problemi che l'interfaccia di un computer o di un desk lascerebbe irrisolti. Il cittadino molto spesso preferisce interagire e colloquiare con un impiegato.

6. **Eliminazione dell'obbligo di comunicazione ICI** – incombenza che investe sia il venditore che l'acquirente di un immobile e che potrebbe essere in futuro effettuata telematicamente sollevando il cittadino da fastidiosi oneri e stressanti file. L'obiettivo è estendere a tutti gli atti l'Adempimento Unico che compendia in un'unica trasmissione telematica, la registrazione dell'atto, la trascrizione nei pubblici registri immobiliari e la voltura catastale.

2.8 SPESE DI COMPRAVENDITA: ANALISI E STIME

Secondo recenti stime relative alle compravendite immobiliari fornite dall'Agenzia del Territorio nell'anno 2005 il volume delle transazioni in questo settore è aumentato notevolmente. Infatti nonostante una lieve erosione della componente da locazione dato che il canone nel corso degli anni, è aumentato meno rispetto al prezzo, l'investimento nel settore è cresciuto. Nel corso dell'ultimo anno sono state effettuate 833.350 compravendite di case con un incremento annuo del 3,6%.

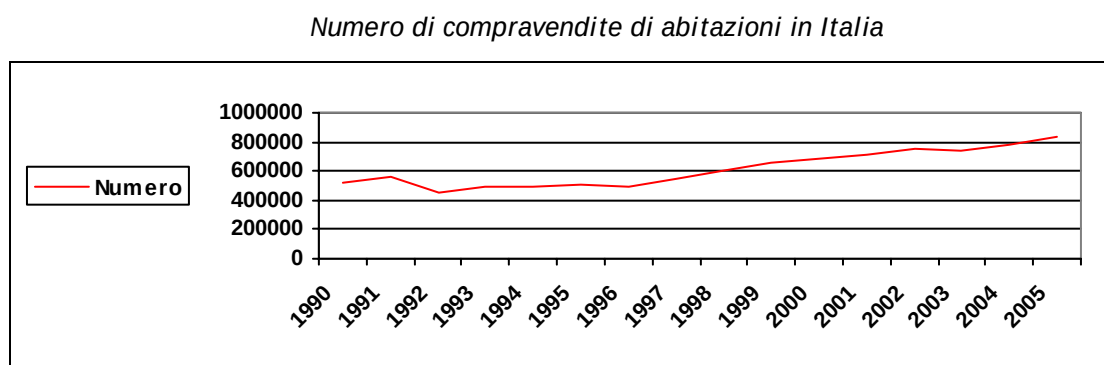


Figura 1 - Fonte: Elaborazione MDC su dati Agenzia del Territorio

Nello specifico, a livello territoriale, la quantità di compravendite corrisponde nelle aree meridionali e insulari a + 4,6% al centro a + 3,0% ed al Nord a + 3,4% (come da figura 2).

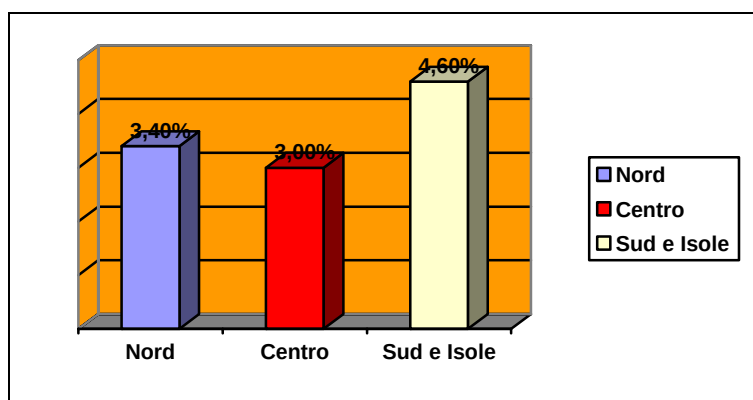


Figura 2 Fonte: Elaborazione MDC su dati Agenzia del Territorio

Il complessivo incremento delle vendite immobiliari nel 2005 è pertanto ripartito nelle aree territoriali considerate nelle seguenti percentuali: 31% per il Nord, 27% per il centro e 42 % per il Sud e le Isole (come riportato nella figura 3).

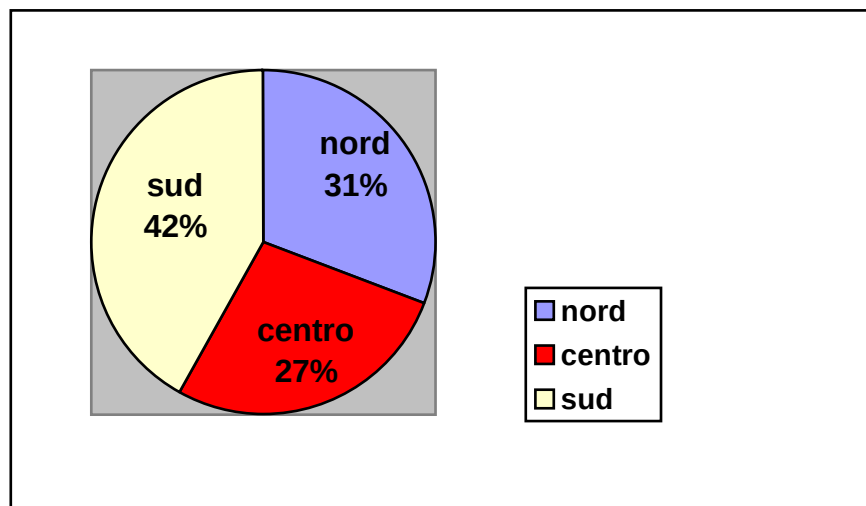


Figura 3 - Fonte: Elaborazione MDC su dati Agenzia del Territorio

Le spese per l'acquisto della casa non riguardano solo il prezzo dell'immobile da comprare. Infatti è necessario considerare oltre al valore della casa anche le tasse, le spese notarili, le imposte e le eventuali spese come il trasloco o la mediazione se ci si rivolge ad un intermediario come un'agenzia immobiliare. Le spese riguardanti le tasse possono variare dal 3% al 10% del valore dell'immobile a seconda delle agevolazioni a cui si ha diritto e le imposte variano sia nel caso in cui si acquisti da un privato che nell'ipotesi in cui la compravendita avvenga tramite agenzia. Tutti questi sono spese e costi a carico del cittadino/acquirente e devono essere calcolati sulla base del valore catastale dell'unità immobiliare. Per facilità si possono raggruppare in tre aree (come da figura 4):

- Le imposte (*ordinarie o con le agevolazioni per la prima casa*);
- Le spese (*marche da bollo, trascrizione, voltura catastale, tassa archivio notarile e altre*);
- Gli onorari notarili;

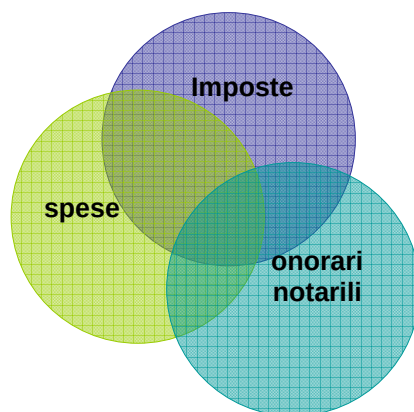


Figura 4

Per il cittadino, come abbiamo avuto modo di vedere, il prezzo di acquisto della propria abitazione è soltanto una componente del costo che deve sostenere. Numerose e onerose, sono le spese che si accompagnano alle transazioni per l'acquisto della casa. Spese di registrazione, oneri notarili, agenzie, una giungla da cui il cittadino esce esausto e squattrinato.

Ma quanto incidono tali spese sul costo di acquisto di una abitazione e soprattutto quanto risparmierebbe l'aspirante proprietario?

La seguente simulazione mette in evidenza proprio questi aspetti partendo da un dato sensibile rilevato al 2005: il numero di transazioni avente ad oggetto l'acquisto per abitazioni.

Onorari notarili

Le parcelle notarili minime sono collegate ai metri quadri (mq commerciali) dell'abitazione oggetto della transazione.

Per un appartamento di 50Mq queste ammontano a 2.500,00 €.

Se prendiamo in considerazione il numero di transazione eseguite nel 2005, supponendo che esse abbiano riguardato mediamente appartamenti di 50 Mq commerciali, il volume totale sarebbe:

A Onorari notarili minimi (appartamento 50 Mq)	B Numero totale transazioni (anno 2005)	Totale (AxB)
2.500,00 €	833.350	2.083.375.000,00 €

Fonte: Movimento Difesa del Cittadino

Spese per agenzie

Le spese per agenzie mediamente ammontano al 3% del valore dell'immobile oggetto della compravendita.

Supponendo che il valore medio di un appartamento sia 250.000,00 €, le spese di agenzia si aggirerebbero, senza discostare di molto dalla realtà, intorno a 7.500,00 €

Se prendiamo in considerazione il numero di transazione eseguite nel 2005, supponendo che esse abbiano riguardato mediamente appartamenti del valore di 250.000,00 €, il volume totale sarebbe:

A Spese di Agenzia (% media applicata)	B Valore medio appartamento	C Spese di Agenzia (AxB)	D Numero totale transazioni (anno 2005)	Totale (CxD)
3 %	250.000,00 €	7.500,00 €	833.350	6.250.125.000,00 €

Fonte: Movimento Difesa del Cittadino

Spese di registrazione

Le spese di registrazione del contratto di acquisto per la prima casa vengono calcolate come percentuale (3% per la prima casa) del valore catastale dell'immobile.

Supponendo che il valore medio di un appartamento sia 250.000,00 €, il valore catastale si aggira intorno alla cifra di 125.000,00 €.

Se prendiamo in considerazione il numero di transazione eseguite nel 2005, supponendo che esse abbiano riguardato mediamente appartamenti del valore medio catastale di 125.000,00 € , il volume totale sarebbe:

A Spese di registrazione (% valore catastale)	B Valore medio catastale appartamento	C Spese di registrazione (AxB)	D Numero totale transazioni (anno 2005)	Totale (CxD)
3 %	125.000,00 €	3.750,00 €	833.350	€ 3.125.062.500,00

Fonte: Movimento Difesa del Cittadino

Conclusione

Le simulazioni appena condotte ci danno un'idea del volume di spese totali che si accompagnano all'acquisto per la prima casa.

Nel 2005, come evidenziato nella tabella seguente, sulla base delle ipotesi formulate, su un totale di valore transato di 250.000,00 € x 833.350 transazioni il totale spese che si accompagnano all'acquisto della prima casa è pari a € 11.458.562.500,00 che incide sul valore dell'immobile per una percentuale di circa il 5,5%

A Valore medio abitazione transata	B Numero totale transazioni (anno 2005)	C Totale valori transati (AxB)	D Onorari notarili totali	E Spese Agenzia totali	F Spese registrazi one Totali	G Totale spese (D+E+F)	H Incidenza spesa su valore transato (G/C)
250.000 €	833.350	208.337,50 Mln €	2.083,38 Mln €	6.250,13 Mln €	3.125,06 Mln €	11.458,56 Mln €	5,5%

Fonte: Movimento Difesa del Cittadino

L'incidenza, espressa in valori percentuali, delle spese sul valore dell'immobile transato ci permette di effettuare delle simulazioni interessanti su quanto il cittadino-acquirente potrebbe risparmiare se si azzerassero queste spese accessorie.

Il grafico riportato in seguito pone in relazione il valore dell'immobile acquistato con le spese da sostenere per l'acquisto dello stesso:

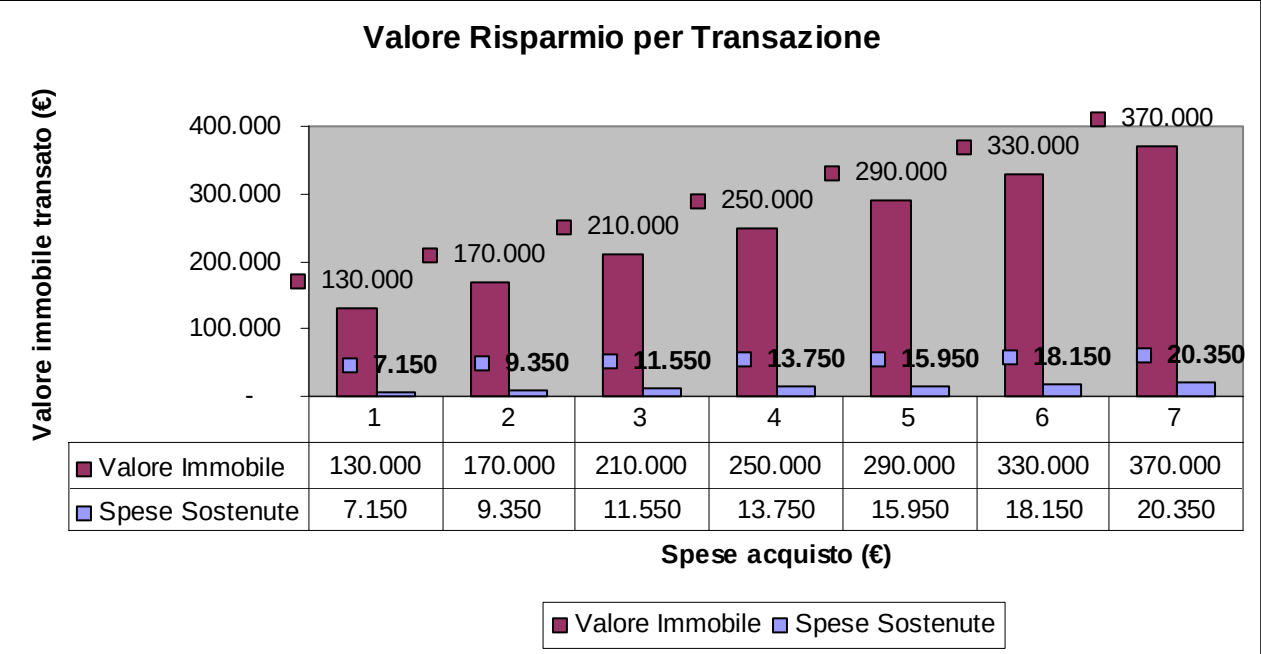


Figura 3 - Fonte: Movimento Difesa del Cittadino

2.9 - CONCLUSIONI

Come abbiamo potuto constatare, si fa sempre più strada il ruolo che può giocare l'insieme delle tecnologie telematiche per modernizzare il comparto pubblico e nelle esperienze comuni iniziano a trovare spazio strumenti come la carta d'identità elettronica, la firma digitale e processi innovativi come le città digitali, il piano per l'e-government. Insomma Quanto più la generalità dei cittadini si approprierà delle nuove tecnologie, tanto più rapido sarà il passaggio verso una pubblica amministrazione trasparente, aperta ed efficiente. In tal modo migliorerà la fiducia della società nei confronti delle diverse articolazioni dello Stato e ne trarrà enorme giovamento la competitività del sistema. Una sfida decisiva per tirarci fuori dall'attuale stagnazione.

GRADUATORIA REGIONALE



Informazione, modulistica e servizi in rete delle pubbliche amministrazioni:

Regione	Info	Moduli	Servizi on line	Totale	Val. %
Abruzzo	328	131	0	459	2,7
Basilicata	167	58	0	225	1,3
Campania	495	145	2	642	3,8
Calabria	332	100	0	432	2,6
Emilia Romagna	1.177	859	5	2.041	12,1
Friuli Venezia Giulia	368	174	2	544	3,2
Lazio	586	368	2	956	5,7

Liguria	420	234	2	656	3,9
Lombardia	1.453	1.011	6	2.470	14,6
Marche	479	345	1	825	4,9
Molise	156	44	0	200	1,2
Piemonte	961	554	1	1.516	9,0
Puglia	429	232	0	661	3,9
Sardegna	347	114	0	461	2,7
Sicilia	644	202	0	846	5,0
Toscana	1.074	790	1	1.856	11,0
Trentino Alto Adige	225	106	0	331	2,0
Umbria	231	142	0	373	2,2
Valle D'Aosta	107	45	0	152	0,9
Veneto	787	476	1	1.264	7,5
Totale locale	10.776	6.130	23	16.919	100,00
Totale nazionale	731	87	27	845	—
Totale	11.497	6.217	50	17.764	—

Fonte: elaborazioni retecamere 2006

In attesa che i servizi on line facciano registrare il boom atteso, a fare la parte da leone sono ancora i contenuti informatici. In genere possiamo dire che di questi il 50,4% viene erogato dal sistema camerale, il 16,2% dai comuni, il 10,9% dalle province, il 5,9% dalla pubblica amministrazione centrale. Per ciò che concerne la modulistica, invece, a farla da padroni in rete sono i comuni con una quota del 54,2% seguiti dalle Camere di Commercio con il 22% e dalle province con il 14,7%. Sotto il profilo della distribuzione territoriale, resta forte il divario tra il Nord del Paese, che fornisce il 57,9% dei contributi totali, il Centro e il Sud, che si spartiscono rispettivamente il 22,8% e il restante 19,3%.

Suggerimenti utili:

Ogni comune dovrebbe disporre di un sistema telematico in grado di fornire:

- **La modulistica in uso per i servizi previsti** (ad es. comunicazione ICI, etc.)
- **I regolamenti comunali coinvolti** (ad es. ICI, TARSU, etc.)
- **I parametri vigenti per il calcolo delle tasse/imposte comunali** (ad es. aliquote e detrazioni ICI)
- **Le principali informazioni da pubblicare on line** (ad es. informazioni sui servizi civici).

Il Comune tramite il proprio sito deve disporre di:

- **Aggiornamento della normativa/ regolamento comunale disponibili nell'Area Cittadini / Imprese;**
- **modulistica inoltrata dai Cittadini/Imprese per avviare l'iter delle pratiche;**
- **aggiornamento delle aliquote e detrazioni comunali relative alle imposte;**
- **modalità di calcolo dell'imposta dovuta dal singolo contribuente;**
- **possibilità di consultare la normativa nazionale e il regolamento comunale;**

L'innovazione dei servizi comporta la gestione necessaria di più canali e interventi di riorganizzazione e qualificazione degli operatori pubblici al fine di assistere meglio anche quella parte della popolazione più debole, che tendenzialmente ha un'interazione più frequente e critica con l'amministrazione, ma anche minore accesso agli strumenti tecnologici. Questo non significa che la Pubblica Amministrazione debba erogare contemporaneamente i propri servizi su tutti i canali ma che i servizi devono essere erogati, in prospettiva, in una logica di multicanalità. Per poter facilitare il processo di fruizione dei servizi, è necessario quindi che la loro erogazione non venga strutturata in base all'organizzazione della Pubblica Amministrazione, ma alle necessità dell'utente. Riguardo la fruizione dei servizi In Italia cresce la qualità dell'offerta di informazione sui siti Internet istituzionali ma le dinamiche transattive e innovative sono ancora in fase di avvio. Sull'ideale scala dell'interattività è ormai superato lo step *dell'only information* (disponibilità on line delle sole informazioni necessarie per avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio).

Il sistema di classificazione dei servizi per livello di interattività³⁶ può essere suddiviso in:

- **one way** (la possibilità di scaricare on line i moduli necessari ad avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio);
- **two way** (la modalità che consente di avviare on line la procedura che porta all'erogazione del servizio);
- **transazionale** (la modalità che consente di eseguire on line l'intera procedura che porta all'erogazione del servizio compreso eventualmente pagamento, notifica e consegna).

I servizi sono offerti in modalità one way nel:

- **64,7%** dalle regioni,
- **47,4%** nelle province
- **38,1%** nei comuni capoluogo.

Inoltre:

- nel **9,8%** delle province sono presenti servizi two way relativi al settore del lavoro locale;
- nel **16,7%** delle province è possibile avviare transazioni nel settore dell'urbanistica.

L'obiettivo che si intende raggiungere è una maggiore efficienza della Pubblica Amministrazione attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la diminuzione degli uffici di protocollo, la razionalizzazione dei flussi documentali e migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso strumenti che rendono possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti e ai relativi documenti da parte dei cittadini e delle imprese.

Inoltre significativa è la promozione verso i cittadini dei servizi di e-government e iniziative dirette a far conoscere i nuovi servizi agli utenti creando aspettative coerenti con le prestazioni erogabili, rendendo visibili i benefici che possono derivare spostandosi dai canali tradizionali a quelli nuovi.

³⁶ Non Solo WEB / settembre-ottobre 2005

Per ciò che concerne il rapporto tra i cittadini e la pubblica amministrazione è evidente che non si tratta solo di mettere a disposizione servizi on line, ma di diffonderne la conoscenza, l'abitudine all'uso e, soprattutto, farlo senza correre il rischio di vedere crescere quel digital divide che rappresenta lo spettro della democrazia digitalizzata. Il tutto in un Paese che vede la presenza di 8000 comuni, il 70% dei quali ha meno di 5000 abitanti. Affinché si possa parlare di vera e propria semplificazione amministrativa a tutti gli effetti, è necessario focalizzarsi sulla digitalizzazione della pubblica amministrazione al fine di orientarla sempre più al cittadino, puntare sull'alfabetizzazione informatica degli italiani, in particolar modo di quelle categorie di persone, come giovani, anziani e disabili che troppo spesso rischiano di stare indietro in un mondo sempre di corsa e sempre più competitivo.

CAPITOLO 3

TRASPORTI: PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE

Movimento Difesa del Cittadino: Dott.ssa Mariangela La Grotta

PREMESSA

Il tema di un più corretto, moderno e trasparente rapporto tra Cittadini e Pubblica Amministrazione è alla base di ogni seria riflessione sulle forme di organizzazione dello Stato e dei meccanismi di assunzione delle decisioni che hanno rilevanza per la collettività e sulle forme di partecipazione e controllo democratico della gestione della cosa pubblica.

L'assenza di trasparenza in tali processi e, spesso, la loro non più attuale rispondenza ad un'organizzazione complessa della società moderna, costituiscono gli elementi più evidenti di uno scollamento tra strati della società e settori delle istituzioni e di un senso di diffidenza e remora da parte dei cittadini nei confronti dello Stato.

Tali atteggiamenti sono spesso il frutto non tanto o non solo di valutazioni circa le attribuzioni e gli equilibri tra i massimi livelli istituzionali dello Stato, quanto di come è regolata ed agisce la macchina pubblica, sia a livello centrale che periferico, nei confronti delle esigenze del cittadino nel vivere collettivo. Una delle tante situazioni in cui si avverte tale disagio riguarda tutta la serie di incombenze e complessità burocratiche spettanti alla vastissima categoria di cittadini costituita dagli utenti della strada. Si parla di oltre trenta milioni di cittadini!

Attualmente, sebbene grazie alle tecnologie avanzate siano stati fatti passi in avanti, il sistema di registrazione ed organizzazione dei dati, riguardanti le pratiche amministrative relative ai veicoli a motore, risulta particolarmente complesso e farraginoso, con l'effetto di determinare inefficienze e diseconomie per la pubblica amministrazione, con onerose e defaticanti procedure per i proprietari dei veicoli stradali. Tale situazione, inoltre, a causa della coincidenza di competenze tra diverse amministrazioni e di tempi procedurali non coordinati, frutto del sovrapporsi di varie normative intercorse nel tempo e in mancanza di un quadro unitario e coerente, determina, non solo situazioni di incertezza giuridica e rischi di conseguenze non sempre prevedibili sul piano civile e penale, ma anche un'enorme perdita di tempo e denaro per gli utenti.

Ad oggi in nessun Paese dell'Unione Europea esiste un pubblico registro automobilistico appositamente costituito per l'iscrizione di tali beni mobili. Esistono, al contrario, archivi in cui vengono registrati solo i dati tecnici e di proprietà, con lo scopo di potere, in tempi brevi, individuare il responsabile degli atti commessi da ciascun veicolo stradale, associando alla targa di immatricolazione il numero del telaio del

suddetto veicolo e l'identità del rispettivo proprietario. Anche in Italia, così come negli altri Paesi europei, presso il Dipartimento per i Trasporti Terrestri esiste l'Archivio Nazionale dei Veicoli, istituito ai sensi degli articoli 225 e 226 del Codice della Strada. Nell'archivio Nazionale, per ogni veicolo, devono essere indicati i dati relativi alle caratteristiche di costruzione e di identificazione, all'emanazione della carta di circolazione e del certificato di proprietà, a tutte le successive vicende tecniche e giuridiche del veicolo e agli incidenti in cui il veicolo sia stato coinvolto. Previa apposita istanza, gli uffici del Dipartimento per i trasporti terrestri rilasciano, a chi ne abbia qualificato interesse, la certificazione relativa ai dati tecnici ed agli intestatari dei ciclomotori, macchine agricole e macchine operatrici, i cui relativi costi sono a totale carico del richiedente. L'archivio è completamente informatizzato; è popolato ed aggiornato con i dati raccolti dal Dipartimento per i trasporti terrestri, dal P.R.A., dagli organi addetti all'espletamento dei servizi di polizia stradale e dalle compagnie di assicurazione, che sono tenute a trasmettere i dati al C.E.D.(Centro Elettronico di Documentazione) del Dipartimento per i trasporti terrestri, con le modalità e nei tempi previsti dal regolamento.

Lo stesso Archivio è in costante collegamento telematico con le Forze di Polizia. Infatti, oltre ai precedenti dati, è anche indicata l'identità dell'eventuale usufruttuario, del locatario e dell'eventuale venditore con patto di riservato dominio, con l'obiettivo di consentire l'identificazione, in ogni momento, del soggetto responsabile della circolazione del veicolo.

Presso il Dipartimento per i trasporti terrestri è istituita l'Anagrafe Nazionale degli Abilitati alla guida ai fini della sicurezza stradale. Nell'anagrafe nazionale devono essere indicati, per ogni conducente, i dati relativi al procedimento di rilascio della patente, con tutti i procedimenti successivi, come quelli di rinnovo, di revisione, di sospensione, di revoca, nonché i dati relativi alle violazioni previste dal presente codice e dalla legge 6 giugno 1974, n. 298, che comporta l'applicazione delle sanzioni accessorie. A queste si aggiungono le infrazioni commesse alla guida di un determinato veicolo, gli incidenti che si siano verificati durante la circolazione e le sanzioni comminate che comportano la decurtazione del punteggio di cui all'articolo 126-bis. Tutto ciò alla luce dell'importanza che lo storico delle informazioni, relative ad ogni singolo utente abilitato alla guida, possa rivestire in ogni momento.

Nel nostro Paese, peraltro, esiste anche il Pubblico Registro Automobilistico, gestito dall'Automobile Club d'Italia, dove i veicoli, pur già registrati nell'Archivio nazionale,

devono essere nuovamente registrati a cura dei proprietari, in conformità alla disciplina civilistica dei beni mobili registrati. Il Pubblico Registro è l'istituto che registra la proprietà dei veicoli ed è quindi la struttura presso la quale gli automobilisti debbono recarsi per annotare tutte le vicende che riguardano la situazione giuridico - patrimoniale del mezzo (prima registrazione, trasferimento di proprietà, iscrizione di garanzia a favore di terzi, perdita di possesso, esportazione, ecc.), ai fini dell'opponibilità nei confronti dei terzi, per dirimere i possibili conflitti fra gli interessati al medesimo bene, secondo una complessa disciplina giuridica.

L'inclusione degli autoveicoli fra i beni mobili registrati, con il conseguente obbligo di iscrizione nel Pubblico Registro Automobilistico, dovrebbe essere rivisto, soprattutto alla luce dei notevoli cambiamenti che hanno caratterizzato il ruolo e la diffusione degli autoveicoli, moltiplicati vertiginosamente (nell'ultimo anno 2005 quasi sette milioni tra immatricolazioni e trasferimenti di proprietà successivi, amplificando incredibilmente i problemi ad esso connessi).

Il regime della trascrizione dei contratti e degli atti indicati nel PRA e dell'iscrizione dei veicoli in entrambi i registri, su menzionati, ha evidenziato, nel corso degli anni, gravissimi problemi quanto alla inaccettabile durata delle procedure, alla complessità e onerosità degli adempimenti per gli interessati ed alla sostanziale inefficacia rispetto alla tutela degli interessi pubblici tutelati.

Il Governo ha quindi dato avvio, nell'ambito del processo di semplificazione dei procedimenti amministrativi, innescato dall'articolo 20 della legge n. 59 del 1997, ad un' incisiva riforma degli aspetti procedurali della descritta disciplina, al fine di garantire la celerità e razionalità del procedimento, limitando al minimo gli adempimenti dei privati e potenziando l'efficacia dell'attività degli uffici periferici del Ministero dei trasporti e della navigazione.

In particolare, sono stati messi in atto alcuni processi di semplificazione, concernenti il diretto invio a casa dell'interessato del duplicato della patente o della carta di circolazione smarrita, sottratta o distrutta, e l'istituzione, come vedremo successivamente, dello Sportello Telematico dell'Automobilista. Questo collega telematicamente in rete sportelli sparsi sull'intero territorio nazionale, di cui alcuni presso studi di consulenza automobilistica, altri presso gli uffici provinciali del Ministero dei trasporti e della navigazione ed altri ancora presso gli uffici provinciali del pubblico registro automobilistico. A seguito dell'entrata in vigore del nuovo regolamento, gli utenti

possono recarsi al più vicino sportello telematico ed ottenere, in tempi brevi, i certificati di proprietà e le carte di circolazione.

La semplificazione in via regolamentare, peraltro, si è finora arrestata di fronte al particolare regime giuridico civilistico degli autoveicoli ed al conseguente obbligo di iscrizione contemporanea dei veicoli in due registri e di trascrizione dei relativi atti. In particolare, l'attuale doppia iscrizione determina l'esistenza in vita di due archivi e di due strutture organizzative di gestione, aventi compiti differenziati (l'uno prevalentemente relativo alla circolazione, l'altro al regime della proprietà), ma implicanti i medesimi oneri organizzativi e di comunicazione, anche con riguardo ai passaggi di proprietà. Si impone pertanto l'unificazione dei due archivi, al fine di far venire meno un inutile dispendio di risorse a carico dell'Erario, finanziato, in entrambi i casi, anche, se non soprattutto, con la previsione di oneri posti a carico dei singoli utenti privati, oltreché con il ricorso alla fiscalità generale. Solo così, inoltre, sarà possibile consentire l'ulteriore snellimento degli adempimenti per i cittadini.

In particolare, ciò che si vorrebbe venisse fatto è l'abolizione dell'obbligo di iscrizione e trascrizione nel pubblico registro automobilistico, disposta dal Codice Civile, che si sovrappone all'altra secondo una complessa disciplina, non più attuale. Questa, infatti, afferisce ad un regime di circolazione giuridica e di garanzia non rispondente alle odierne esigenze del commercio giuridico, e neppure idonea a garantire la perseguita tutela delle parti contraenti e dei terzi. Una realtà commentata alla luce dei numerosissimi episodi di truffa in danno dei consumatori, connessi alla ripetuta vendita del veicolo prima della trascrizione, o di intestazione di decine di veicoli a cittadini ignari, nonché alla luce degli altri innumerevoli ulteriori inconvenienti riscontrati, ad esempio, in caso di fallimento del concessionario dopo la vendita e il pagamento del prezzo, ma sempre prima della relativa trascrizione.

Tutti gli episodi descritti, in realtà, trovano una matrice comune nella stessa natura dell'istituto giuridico derivante dalla qualificazione di "bene mobile registrato" che si va ad eliminare e che impone la successiva trascrizione ai fini dell'opponibilità ai terzi, di un atto contrattuale già perfetto ed efficace fra le parti, e che, oltretutto, oggi è ancora sottoposto a verifica notarile, con i conseguenti relativi oneri finanziari, ma limitatamente all'accertamento dell'identità del solo venditore.

La descritta anomalia dell'attuale assetto giuridico, organizzativo e procedimentale produce, perciò, lungaggini burocratiche a costi elevati, colpendo le operazioni di compravendita dei veicoli, ostacolando la naturale espansione del mercato dell'auto e

creando difficoltà all'industria ed agli operatori. Così, un ulteriore grave ostacolo alla circolazione giuridica degli autoveicoli è costituito proprio dai pesanti oneri economici connessi, a partire dall'Imposta Provinciale di Trascrizione, agli onorari notarili, agli emolumenti dell'ACI e del PRA, ai costi per il ricorso alle agenzie per il disbrigo delle pratiche, ed altri, come l'apposizione delle marche da bollo sugli atti afferenti ad entrambi i registri e sulle relative domande. Ciò appare particolarmente grave anche rispetto all'attuale esigenza di un rapido ricambio del parco auto circolante, al fine di limitare l'inquinamento ambientale e di garantire la sicurezza stradale, in conformità alle prescrizioni comunitarie. Solo attraverso una maggiore facilità e fluidità della compravendita dei vecchi veicoli, già a norma, sarà, infatti, possibile innescare un circuito economico in grado di favorire anche l'acquisto dei veicoli di nuova fabbricazione, con indubitabili vantaggi ambientali ed economico-occupazionali. Sotto entrambi i profili, è quindi apparso necessario intervenire con lo strumento legislativo, per completare ed integrare il processo di semplificazione regolamentare in corso, eliminando alcune procedure e orientando il sistema, in alcuni casi, all'eliminazione dell'atto pubblico, con i relativi oneri, come per esempio, l'introduzione nei programmi della Finanziaria 2006 del ricorso facoltativo al notaio per il passaggio di proprietà nella vendita delle auto usate.

Per agevolare il cittadino, relativamente a ciò che concerne l'informazione e l'espletamento delle pratiche, vi è una capillare presenza di uffici ACI in tutta Italia. Infatti, attraverso la scelta della tipologia di ufficio ed il programma di ricerca per regione via internet, è possibile conoscere quella più vicina ed i relativi servizi offerti.

A tal proposito sono stati istituiti sia Uffici ACI che Uffici provinciali ACI.

Nella prima categoria ritroviamo l'ACI che è la Federazione dei 106 Automobile Club operanti sul territorio, attuando le finalità dell'Ente e fornenti assistenza ai Soci ed agli Enti Pubblici in materia di mobilità, traffico, ambiente, turismo e sport. Inoltre l'ACI offre assistenza ai propri Soci sia attraverso gli Automobile Club provinciali che le oltre 1500 Delegazioni, istituite per venire maggiormente incontro alle esigenze dei Soci e degli automobilisti per mezzo della loro capillare presenza sul territorio nazionale. Presso le delegazioni è possibile espletare pratiche automobilistiche, pagare le tasse sui veicoli, acquistare prodotti associativi. Agli Uffici provinciali ACI fanno capo sia i Pubblici Registri Automobilistici(PRA) gestiti dall'ACI, che si occupano di registrare la proprietà dei veicoli, risultando quindi le strutture presso le quali ci si deve recare per annotare tutte le vicende giuridico-patrimoniali del veicolo (prima registrazione, trasferimento di

proprietà, iscrizione di garanzia a favore di terzi, perdita di possesso, esportazione, ecc), che gli Uffici di Relazione con il Pubblico(URP) che curano i rapporti con l'utenza, per garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di trasparenza di cui i cittadini sono sempre più consapevoli. All'URP possono rivolgersi tutti coloro che vogliono comunicare con l'amministrazione, ricevere informazioni e consulenza, essere agevolati nella conoscenza e nell'utilizzo dei servizi offerti. Questo è, inoltre, il centro di ascolto dell'utenza destinato a favorire i processi di semplificazione e a verificare la qualità dei servizi e il loro gradimento da parte dei cittadini³⁷. Infatti, è qui che il cittadino, in tutti i casi in cui ritenga che, per esempio, non siano state correttamente applicate le norme sulla semplificazione, può inoltrare la relativa segnalazione via posta o a mezzo telefax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ACI Via Magenta 5 - 00185 ROMA (fax n. 06/49982723).

³⁷ Automobile Club Italia.

3.1 - I DOCUMENTI DELL'AUTOMOBILISTA

3.1.1 - L'AUTOCERTIFICAZIONE NEL TRASPORTO PRIVATO

La vita amministrativa dei cittadini è divenuta più semplice, seppur nei limiti della situazione attuale. E' questo l'effetto di una serie di norme, che hanno snellito gli iter burocratici da seguire quando si presenta una pratica o si richiede un servizio alle Pubbliche Amministrazioni.

Tuttavia, perché la semplificazione diventi sempre più diffusa e percepita è indispensabile che tutti - cittadini, imprese ed anche operatori e funzionari pubblici - siano adeguatamente informati sulle nuove norme e, in particolare, sulla loro concreta applicazione.

Scopo precipuo di questo lavoro è fornire un quadro completo dei principi e delle regole, oggi vigenti, rispetto all'attuale qualità ed efficienza dei servizi offerti, nonché di come queste potrebbero essere cambiate per snellire le lungaggini procedurali che, alla data odierna, nonostante la tecnologia, gravano sugli utenti.

Ad oggi, tutte le norme, finora contenute in leggi e regolamenti, che riguardano la materia della documentazione amministrativa, sono state raccolte in un documento, il Testo Unico introdotto con il DPR del 28 Dicembre 2000 n. 445, in vigore dal 7 marzo 2001. Attraverso questo i cittadini non saranno più costretti a reperire le informazioni in materia di semplificazione delle certificazioni all'interno delle molteplici norme emanate nel corso degli anni, ma potranno trovare in un unico testo le disposizioni normative che riguardano l'intera materia. Obiettivo del Testo Unico è seguire due principi fondamentali in base ai quali:

- Eliminare, o comunque ridurre, i certificati che nel passato i cittadini dovevano presentare per ottenere provvedimenti amministrativi o servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- Ampliare gli stati, i fatti e le qualità personali che gli interessati possono attestare con dichiarazioni sostitutive.

Alla luce di questi principi, in tutti i casi in cui la legge prevede che certificati o documenti possano essere sostituiti da semplici autodichiarazioni nessun operatore pubblico potrà più pretendere la presentazione degli stessi, anche se, purtroppo, a tutt'oggi casi non ne mancano.

Proprio a tal proposito non si può non ammettere quanto, gran parte delle inefficienze, tipiche dell'amministrazione italiana, siano dovute alle inconcepibili mancanze d'informazione proprie degli addetti pubblici. Ci si trova molto spesso di fronte a realtà amministrative che, benché regolate dalla legge, vengano gestite in una sorta di "conduzione familiare", proprio delle realtà, talvolta ostili ai cambiamenti. Ma vediamo, in via del tutto generale, alcune delle regole che sono alla base dell'operato pubblico e che molto spesso vengono disattese:

- Per i certificati, anche nelle ipotesi in cui vengano comunque presentati, è innanzitutto stabilita una durata e validità illimitata se riguardano situazioni non modificabili nel tempo (es. la nascita). Altrimenti il limite di validità, fissato in sei mesi dal rilascio, è comunque superabile se sotto al certificato stesso l'interessato dichiara che le informazioni contenute non hanno subito variazioni;

- In ogni caso, i dati risultanti dai documenti di riconoscimento in corso di validità, hanno lo stesso valore dei corrispondenti certificati e le Amministrazioni non possono perciò richiedere che sia certificato quanto, appunto, già risulta da tali documenti esibiti.

Anche per gli eventi che vanno comunicati al Pubblico Registro Automobilistico trova applicazione la nuova normativa sulla semplificazione. I casi più significativi di utilizzo delle autodichiarazioni, al posto di certificati, documenti e atti di notorietà per lo svolgimento delle pratiche al P.R.A., sono indicati di seguito. Si può, quindi, presentare una dichiarazione sostitutiva:

- per annotare la perdita di possesso di un veicolo ai fini fiscali, cioè per interrompere l'obbligo del pagamento delle tasse automobilistiche;

- per ottenere la radiazione (rottamazione) di un veicolo dal P.R.A. da parte di chi risulta proprietario non intestatario o erede del proprietario del mezzo;

- per certificare la morte di un ascendente, discendente o coniuge e attestare la qualità di erede, al fine di trascrivere la successione mortis causa del veicolo (unitamente alla copia autenticata del testamento oppure alla accettazione di eredità nella forma di scrittura privata autenticata in duplice originale in bollo);

- per attestare la residenza da parte di stranieri o di cittadini italiani nati all'estero residenti in Italia, che vogliano intestarsi un veicolo;

- per certificare il numero di codice fiscale oppure la qualità di rappresentante legale di società intestataria di veicoli;

- per attestare l'attività commerciale svolta, sostituendo il certificato della Camera di Commercio, da parte di rappresentanti di imprese che commerciano veicoli usati, al fine di godere delle agevolazioni fiscali previste dalla legge;

- in tutti i casi in cui si rende necessario presentare al P.R.A. un certificato o un atto notorio di quelli previsti dal Testo Unico sulla documentazione amministrativa.

I moduli per compilare le dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio sono disponibili nella sezione modulistica e presso tutti gli sportelli degli Uffici Provinciali ACI del Pubblico Registro Automobilistico, ma anche presso i diversi portali raggiungibili via web di comuni, agenzie o anche presso alcune banche, come quelle appartenenti al Gruppo Capitalia.

Le cosiddette autodichiarazioni sono di due tipi: le dichiarazioni sostitutive di certificazione e le dichiarazioni sostitutive di atto notorio.

- Le dichiarazioni sostitutive di certificazione sostituiscono, in via definitiva, i corrispondenti certificati, che quindi non devono più essere presentati neppure a posteriori (nel passato invece erano solo temporanee, per cui in seguito il certificato doveva essere consegnato). Prive di autenticazione e marca da bollo, non devono essere sottoscritte di fronte al dipendente addetto e permettono in sostanza di autocertificare tutto ciò che comunque risulta da registri, albi o elenchi di qualche amministrazione.

- Le dichiarazioni sostitutive di atto notorio hanno per contenuto fatti personali, che sono a diretta conoscenza del dichiarante e che possono riguardare sia lui stesso che terze persone. Anche queste dichiarazioni sono prive di autentica e bollo se contenute o collegate ad un'istanza presentata dall'interessato, oppure se vengono sottoscritte innanzi al dipendente incaricato di ricevere la documentazione.

Quando occorre invece presentare una copia autentica, si può anche richiedere che l'autenticazione sia fatta dal dipendente addetto, dietro semplice esibizione dell'originale che non deve restare depositato presso l'Amministrazione. E' da notare infine che ai cittadini dell'Unione Europea si applicano le stesse disposizioni stabilite per i cittadini italiani, mentre per gli extracomunitari l'utilizzo delle due tipologie di dichiarazioni è limitato ai fatti, stati e qualità attestabili da soggetti pubblici italiani.

Esistono, inoltre, modalità alternative all'autenticazione di copie: la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà può riguardare il fatto che la copia di un atto o di un documento, conservato o rilasciato da una pubblica amministrazione, sia conforme all'originale.

Con le nuove disposizioni gli utenti vengono sollevati dal fastidio e dal dispendio di tempo dovuto dalla necessità di reperire certificati e documenti presso i diversi distaccamenti degli uffici e sportelli, dovuti spesso anche alla frammentazione delle informazioni ed alle interminabili file dei richiedenti. E' tuttavia necessario che, sia l'amministrazione che l'utente, rispettino specifiche forme di responsabilità. Mentre, da una parte, la prima non può venir meno alle nuove regole della semplificazione, accettando, come previsto, le dichiarazioni sostitutive, in quanto ciò comporterebbe violazione dei doveri d'ufficio, dall'altra ha il dovere di verificare che tutto ciò che viene dichiarato nelle autodichiarazioni siano informazioni attendibili, attraverso i dovuti controlli. Al contrario, al cittadino spetta l'obbligo di fornire sempre informazioni veritiere, poiché, in caso contrario, incorrerebbe nei casi di dichiarazione falsa o infedele, in cui le pubbliche amministrazioni e i loro dipendenti, salvi i casi di dolo o colpa grave, risultano esenti da ogni responsabilità per gli atti emanati, quando l'emanazione sia conseguenza di false dichiarazioni o di documenti falsi o contenenti dati non più rispondenti a verità, prodotti dall'interessato o da terzi, mentre, il responsabile, perde gli eventuali benefici conseguiti attraverso la dichiarazione falsa, incorrendo anche nelle sanzioni penali previste dalla legge. Ampio spazio, dunque, alle dichiarazioni sostitutive ma sempre nella piena consapevolezza che la falsità comporta pesanti conseguenze a scapito del dichiarante.

3.1.2 - SPORTELLO TELEMATICO DELL'AUTOMOBILISTA (STA)

Con Decreto del Presidente della Repubblica n. 358/2000 viene istituito lo Sportello Telematico dell'Automobilista (sinteticamente denominato "STA") allo scopo di semplificare gli adempimenti amministrativi relativi alla vita giuridica dei veicoli; lo Sportello Telematico dell'Automobilista è entrato a regime il 16 dicembre 2002 per i trasferimenti di proprietà (con data dell'atto di vendita posteriore al 15 dicembre 2002) e per le radiazioni. Per le prime immatricolazioni/iscrizioni di veicoli nuovi, invece, l'obbligo di utilizzo delle procedure di STA è in vigore dal 1° giugno 2004.

In particolare sono stati semplificati i procedimenti che regolano l'immatricolazione e l'iscrizione al PRA, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione degli autoveicoli, dei motoveicoli e dei rimorchi.

Lo Sportello Telematico dell'Automobilista è attivato presso:

gli Uffici Provinciali dell'ACI

gli Uffici Provinciali della Motorizzazione Civile

le Delegazioni degli Automobile Club e gli Studi di consulenza automobilistica abilitati al servizio.

La carta di circolazione e il certificato di proprietà dei veicoli dovranno obbligatoriamente essere richiesti presso lo STA che dovrà rilasciare contestualmente i documenti e, in caso di immatricolazione o di reimmatricolazione, anche le targhe.

In questo modo il cittadino ha a disposizione, per svolgere le pratiche più frequenti relative ad un veicolo, circa 4300 sportelli (Uffici Provinciali ACI, Uffici Provinciali della motorizzazione civile, Delegazioni AC e Studi di Consulenza Automobilistica) ed ottiene subito, con un unico accesso, tutti i documenti necessari.

Gli Sportelli Telematici dell'Automobilista sono identificati da un logo, (stabilito con decreto del Ministero dei Trasporti e della Navigazione del 21 febbraio 2001, pubblicato sulla G.U. n. 65/2001) che deve essere esposto al Pubblico.



La scelta tra i vari Sportelli Telematici è libera: il cittadino può cioè rivolgersi indifferentemente a qualsiasi Sportello per svolgere le pratiche che la normativa prevede siano sbrigate presso gli STA. Per il servizio svolto dagli Sportelli attivati presso gli Studi di Consulenza Automobilistica e le Delegazioni ACI - in aggiunta alle tariffe previste per le formalità - sono dovuti i diritti d'agenzia.

Le pratiche gestite dallo Sportello Telematico dell'Automobilista, come previsto dal Decreto che lo ha istituito (e dai Decreti che lo hanno successivamente modificato), sono:

- l' immatricolazione e l'iscrizione di autoveicoli e motoveicoli nuovi.

Sono esclusi:

- i veicoli nuovi provenienti da Stati diversi da quelli membri dell'Unione europea o aderenti allo spazio economico europeo (che al momento sono l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia) tramite canali d'importazione non ufficiali (cd. il mercato parallelo) e perciò privi del codice di antifalsificazione o del codice di omologazione nazionale;

- i veicoli usati già in possesso della documentazione di circolazione rilasciata da uno Stato diverso da quelli membri dell'Unione europea o aderenti allo spazio economico europeo
- i veicoli che necessitano di particolari titoli autorizzativi oppure di collaudo o certificato di approvazione (es. taxi, autocarro trasporto merci conto proprio, ecc.)
- la reimmatricolazione/rinnovo di iscrizione e il trasferimento di proprietà degli autoveicoli e dei motoveicoli.

Sono esclusi:

- i veicoli che necessitano di particolari titoli autorizzativi oppure di collaudo o certificato di approvazione (es. taxi, autocarro trasporto merci conto proprio, ecc.)
- la cessazione dalla circolazione (radiazione) per demolizione e per esportazione definitiva all'estero degli autoveicoli, dei motoveicoli e dei rimorchi.

Dopo anni di battaglie, finalmente, la categoria delle agenzie sta ottenendo dalle Istituzioni qualche riconoscimento, e la vecchia e macchinosa burocrazia sta cedendo il passo alla semplificazione. Da diversi anni le carte di circolazione (veicoli nuovi) e i tagliandi adesivi (veicoli usati) venivano stampati dal Dipartimento dei Trasporti (ex MCTC) tramite il sistema PRENOTA MOTORIZZAZIONE, che elaborava i dati inviati dai sistemi informatici delle Agenzie collegate. Su questa collaudata esperienza è nato quello che impropriamente veniva definito lo SPORTELLO TELEMATICO, tramite il quale carte di circolazione e tagliandi venivano stampati direttamente in Agenzia, per essere consegnati al Cliente con le targhe corrispondenti. Il progetto COPERNICO invece è quello realizzato dal P.R.A. per inoltrare in via telematica alcune delle richieste a loro indirizzate: anche in questo caso un Ced (Centro elaborazione dati) elabora le informazioni ricevute e consente la stampa remota dei Certificati di Proprietà. Con queste procedure telematiche si sono notevolmente ridotti i tempi di attesa, sono diminuiti i documenti provvisori e sono calate, ma non annullate, le possibilità di errori. I sistemi descritti erano la fase transitoria per realizzare il vero e proprio STA - SPORTELLO TELEMATICO DELL'AUTOMOBILISTA COOPERANTE, che oggi impone la contestuale emissione di targhe, carta di circolazione e certificato di proprietà per i veicoli nuovi e d'importazione, di tagliando e certificato di proprietà per i veicoli usati e del Certificato di Radiazione per le demolizioni, come da D.P.R. n. 358 del 19/10/2000.

La rivoluzione informatica è cominciata, seguendo la volontà politica della semplificazione e capillarizzazione dei servizi al Cittadino, garantendo lo "sportello sotto casa"...e, tutto questo, con la speranza di semplificare la vita degli Automobilisti!

3.1.3 - LA VARIAZIONE DELLA RESIDENZA SULLA PATENTE E SULLA CARTA DI CIRCOLAZIONE

Altro elemento esemplificativo è proprio l'aggiornamento della residenza sulla patente, che avviene in automatico, con l'invio all'indirizzo dell'utente di un tagliando autoadesivo.

Il cittadino che varia la propria residenza deve solo recarsi al Comune e compilare un apposito modello per ottenere l'aggiornamento dell'indirizzo sulla patente e sulla carta di circolazione. Successivamente, il Comune provvede ad effettuare la comunicazione della variazione all'Ufficio Centrale Operativo della Direzione Generale della Motorizzazione Civile che, a sua volta, invia all'interessato i tagliandi adesivi sui quali è indicata la nuova residenza, tagliandi che l'interessato deve applicare sulla patente e sulla carta di circolazione. La Motorizzazione comunica, inoltre, l'avvenuto cambio di residenza al P.R.A. che provvede d'ufficio ad aggiornare i propri archivi. Con la variazione della residenza effettuata d'ufficio il Certificato di Proprietà o Foglio Complementare continuerà a riportare il vecchio indirizzo, che, comunque, non pregiudica in alcun modo la validità di tale documento.

Tutto ciò che occorre per effettuare il cambio di residenza è la carta d'identità, il codice fiscale, la patente e il libretto di circolazione dell'auto o la sua fotocopia; per gli stranieri, invece, occorre inoltre il permesso di soggiorno e il passaporto in corso di validità.

I costi relativi all'operazione sono:

COSTI PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE	
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
Imposta di bollo	14,62 euro

Rispetto al passato, in cui i passaggi per una variazione di questo tipo comportavano l'obbligo di recarsi nei diversi uffici di competenza, con un grande dispendio di tempo dovuto anche all'incoerenza delle diverse informazioni diffuse dai diversi uffici, oggi lo snellimento amministrativo comporta quasi "un servizio a domicilio". Per di più, il Ministero dei trasporti, così come diversi comuni, offre anche la possibilità ai cittadini di contattare il numero verde 800 23 23 23, per avere informazioni sullo stato delle pratiche.

3.1.4 - L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE

L'aggiornamento della carta di circolazione, oltre che per il caso del cambio di residenza, è un'operazione necessaria in diversi altri casi come, per esempio, la variazione dei dati tecnici ed il trasferimento di proprietà/locazione.

Nel primo caso, qualora si tratti di modifiche alle caratteristiche costruttive del veicolo, si rimanda alle sezioni collaudo generico o collaudo speciale. Se, invece, sul libretto mancano dei dati tecnici comunque previsti dalla casa costruttrice, come ad esempio misure opzionali di pneumatici, normative CEE sulle emissioni inquinanti, ecc., i documenti necessari sono:

- Dichiarazione, o documento tecnico analogo, rilasciata dalla casa costruttrice attestante che sul quel veicolo è stata aggiornata l'omologazione dopo la data di prima immatricolazione (solo se non già registrate negli archivi del DTT);
- Copia documento d'identità valido e codice fiscale dell'intestatario o legale rappresentante;
- Autocertificazione TT2120 disponibile presso gli uffici Aci, le delegazioni o altre, nonché reperibile anche tramite internet;
- Carta di circolazione originale.

Nel secondo caso, l'operazione deve essere effettuata contemporaneamente al trasferimento di proprietà, ma se per un motivo qualunque il veicolo è stato intestato solo sul Foglio Complementare o sul Certificato di Proprietà (riscatto leasing, vendita effettuata in altra provincia, ecc.), è necessario regolarizzare la posizione non appena possibile, poiché il mancato aggiornamento prevede l'immediato ritiro della carta di circolazione e una sanzione amministrativa che può arrivare fino a € 774,69!

A riguardo la documentazione necessaria è:

- Copia documento d'identità valido e codice fiscale dell'intestatario o legale rappresentante;
- Autocertificazione TT2120;
- Carta di circolazione originale;
- Inoltre, se l'intestatario è un cittadino comunitario/extracomunitario è altresì necessario il permesso/carta di soggiorno valido in originale e copia dello stesso con dichiarazione di copia conforme all'originale sottoscritta dall'intestatario (disponibile nei diversi uffici).

Per i relativi costi si rimanda alle specifiche sezioni.

3.2 - L'ACQUISTO

3.2.1 – ACQUISTO DI UN VEICOLO NUOVO

Nell'ambito dei costosi passaggi burocratici spettanti al cittadino, un passo avanti si è fatto, soprattutto, con l'entrata in vigore della legge sulla competitività n. 80/2005. Con questa, non è più necessario pagare un notaio per l'autenticazione delle firme sull'atto di compravendita nel passaggio dell'iscrizione al PRA dell'autoveicolo, fino ad allora obbligatorio. L'emanazione di tale legge ha perciò alleggerito questa prassi, agevolando così le esigenze dei cittadini che, nell'ambito delle nuove procedure, hanno trovato un, pur minimo, riscontro nella semplificazione.

Ai sensi dell'art. 3 della stessa e, secondo quanto afferma una circolare esplicativa dell'Acì n. 6501/P-DSD 16.05.2005, per i veicoli nuovi che rientrano nella procedura prevista dal cosiddetto Sportello Telematico dell'Automobilista (Sta), la dichiarazione di vendita notarile, sottoscritta dal venditore, può essere sostituita da una semplice domanda di registrazione senza necessità di autentica della firma. Alla certificazione notarile dovranno ricorrere, per l'immatricolazione, tutti gli altri veicoli che non sono gestiti con il sistema informatico Sta. Nel testo della medesima circolare, l'ACI informa che per redigere l'istanza, fintanto che l'apposita modulistica non venga definitivamente approvata con decreto, è stato istituito un regime provvisorio, che consente un'alternativa: o usare l'attuale modulo di richiesta iscrizione al Pra, riportando sul retro (nel riquadro T) il testo dell'istanza, oppure usare un'autodichiarazione.

Ma vediamo nello specifico quale documentazione l'acquirente debba fornire ai fini dell'espletamento delle pratiche :

1. Un certificato di residenza (che per la Motorizzazione Civile deve essere in bollo) o una dichiarazione sostitutiva del certificato di residenza;
2. La fotocopia di un documento di identità in corso di validità sia dell'acquirente che del venditore;
3. Se trattasi di un cittadino extra comunitario è necessario esibire il permesso di soggiorno in corso di validità e un documento di identità valido;
4. Se trattasi di cittadino dell'Unione Europea basta esibire copia della carta di soggiorno in corso di validità.
5. Codice Fiscale o partita Iva;

6. In caso di società, il certificato della camera di commercio in bollo o la dichiarazione sostitutiva resa dal legale rappresentante;

7. In caso di veicolo proveniente da paese diverso dall'Italia, ma comunque di un paese europeo, è necessaria la dichiarazione di conformità o certificato di conformità europeo con omologazione italiana o certificato di conformità europeo accompagnato dalla dichiarazione di immatricolazione;

8. Istanza fatta sul mod. DTT 2119, firmata dall'acquirente per la Motorizzazione;

9. Istanza fatta sul modello NP-2B (per il quale occorre modificare la dizione prestampata sul modulo nella prima parte del riquadro T: aggiungendo "ISTANZA DELL'ACQUIRENTE" all'inizio del riquadro e sostituendo alla frase "venduto allo/agli acquirente/i" la frase "ACQUISTATO DAL/I SOGGETTO/I) datata e firmata dall'acquirente e controfirmata dal venditore);

In caso di veicoli acquistati da società di leasing l'istanza potrà essere firmata dal locatario in qualità di procuratore o mandatario della società di leasing. Tale stato di procuratore o mandatario deve essere contenuto nel contratto di leasing.

L'istanza non deve essere firmata solo dall'acquirente, ma anche dal venditore: la legge non lo richiede, ma l'ACI motiva questo adempimento supplementare con l'esigenza di "garantire la maggior sicurezza possibile alle nuove procedure".

Alla firma del venditore vengono comunque lasciate due alternative: si può produrre la fotocopia della fattura rilasciata dal venditore o quella del contratto di acquisto (oppure del precontratto o della proposta d'acquisto, che è il documento più usato nella pratica). Inoltre, sempre per ragioni di "sicurezza", l'ACI richiede di presentare le fotocopie dei documenti di identità, o riconoscimento, sia del venditore che dell'acquirente.

Se l'istanza non è fatta sul modello NP-2B, ma su modulo separato, dovrà essere apposta una marca da bollo da 14,62 euro. In ogni caso, è sempre possibile presentare, in alternativa all'istanza dell'acquirente, l'atto di vendita con la sottoscrizione del venditore autenticata dal notaio in bollo.

Nel caso una delle due parti sia una persona giuridica, sono necessari o il certificato della Camera di commercio o una dichiarazione sostitutiva del legale rappresentante.

Tuttavia, come vedremo in seguito, esistono alcuni casi, per tipologia di veicolo, in cui non è possibile ricorrere all'istanza dell'acquirente per l'immatricolazione/iscrizione.

Tutte le pratiche amministrative relative all'acquisto di un veicolo nuovo sono di pertinenza del concessionario presso cui questo viene acquistato. Generalmente queste pratiche vengono affidate dallo stesso concessionario ad uno studio di

consulenza automobilistica, o agenzia di pratiche auto, che si occupa di espletare tutte quelle operazioni necessarie affinché il veicolo possa circolare. Tutto ciò che l'acquirente è tenuto a fornire al concessionario sono, come evidenziato sopra, i documenti minimi come il Certificato di residenza ed il Codice Fiscale, per consentire l'espletamento delle pratiche amministrative di legge, ovvero, la pratica di immatricolazione presso la Motorizzazione Civile e la redazione dell'istanza del venditore o dell'atto di vendita, da registrare al P.R.A..

Grazie alle nuove regole sulla semplificazione, il certificato di residenza può essere sostituito da una semplice autocertificazione dell'interessato, o da null'altro se sul valido documento di riconoscimento, o la sua fotocopia, vi è specificata la stessa. L'autocertificazione, come da prassi, avviene davanti al funzionario incaricato di ricevere la domanda di immatricolazione, mentre l'acquirente, come riconoscimento, ha l'onere di mostrare un valido documento d'identità. Tuttavia, sempre nell'ambito dell'autocertificazione, è previsto dalla Motorizzazione Civile che, qualora non sia l'acquirente stesso ad occuparsi del disbrigo delle pratiche, sarà il suo delegato o l'agenzia a presentare la fotocopia del documento di riconoscimento.

In termini di costi avremo mediamente:

SOMME DOVUTE PER L'ACQUISTO DI UN VEICOLO NUOVO	
I.P.T.	• 180,97 euro per gli autoveicoli fino a 53 Kw • 4,2143 euro per ogni Kw per autoveicoli oltre 53 Kw.
Emolumenti Aci	20,92 euro
Bolli	29,24 euro
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
Imposta Bollo Motorizzazione	29,24 euro
Costo rilascio targa	• 37,79 euro per la targa lunga • 37,44 euro targa quadrata (fuoristrada o auto d'epoca).

Con questa pratica il veicolo è immatricolato ed iscritto negli archivi del Pra e sono rilasciati il Certificato di Proprietà e la Carta di Circolazione.

Ma nell'ambito dell'evoluzione dei servizi offerti al cittadino diversi sono quelli d'ausilio a chi voglia acquistare un'auto, nuova o usata che sia.

Oltre agli innumerevoli siti posti in essere per la vendita di auto d'occasione, per lo più, questi, di carattere privato e commerciale, vi sono diversi servizi offerti, oltre che dai comuni, anche dai siti dei Ministeri, e nello specifico dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. In esso, infatti, vi è, per esempio, un link dedicato all'albo dei richiami dei

veicoli difettosi”, realizzato con il contributo dei costruttori e concessionari di autoveicoli, motoveicoli e ciclomotori, relativo a vetture per le quali siano stati accertati difetti di sicurezza tali, per rilevanza e per numero delle unità coinvolte, da comportare la necessità di una verifica di stato d’uso e di eventuali interventi di ripristino. Attraverso la scelta, prima della marca, poi del modello e degli altri dati (numero di telaio, produzione ecc..) all’ipotetico acquirente si offre la possibilità di non incorrere in errore, effettuando, così, un acquisto consapevole.

Se la scelta, poi, è orientata allo specifico caso di un’auto usata, vi è la possibilità di verificare che l’auto che s’intende acquistare non sia un’auto rubata o sottoposta a particolari vincoli. Il servizio è on-line ed è offerto dal Sistema Informativo Interforze, sebbene per esso vengano fatte alcune precisazioni. Attualmente, precisa il Ministero dell’Interno, per quanto sia a loro conoscenza, otto nazioni o stati consentono, attraverso internet, di verificare se un veicolo o un documento sia oggetto di furto o se, effettivamente, risulti essere inserito in una banca dati, queste sono:

REPUBBLICA ITALIANA

REPUBBLICA CECA

LITUANIA

FLORIDA U.S.A.

PAKISTAN

SVIZZERA

ESTONIA

ROMANIA

In Italia la pagina dedicata a questo scopo dal Ministero dell'Interno, con i relativi link, è il seguente:



ITALIA

L'archivio contiene registrazioni di documenti intestati e serie di documenti in bianco oggetto di denuncia per FURTO e SMARRIMENTO.

[documenti falsi](#)

[auto rubate](#)

e, nello specifico delle auto rubate, come qui di seguito riportato:

Ricerca veicoli e targhe rubate o smarrite

Le notizie relative ad auto, motoveicoli e targhe rubate, accedibili da questo sito, hanno valore puramente informativo in quanto non coincidono con quelle inserite negli archivi operativi della Banca Dati Interforze poiche' aggiornate con un ritardo temporale di diversi giorni.

Inserire il Numero della targa o il telaio (senza spazi e caratteri speciali)

Numero Targa Telaio



[Tipologia veicolo](#)

Tuttavia è di fondamentale importanza chiarire che le banche dati delle Forze di Polizia contengono targhe e telai di veicoli rubati e documenti rubati o smarriti, così come meglio indicato nel sito. I dati vengono inseriti dalle forze dell'ordine all'atto della denuncia di furto e/o smarrimento. La verifica a tale sistema non può essere considerato assolutamente rispondente alla realtà, servendo quindi relativamente a chi acquista un veicolo usato e vuole controllare se di lecita provenienza. Ma è chiaro che un veicolo rubato e riciclato non mantiene i dati di identificazione originali (targhe e telaio). Questi vengono immediatamente sostituiti, ed una verifica in tal senso può essere esperita esclusivamente da personale specializzato delle forze dell'ordine, attraverso il controllo materiale del veicolo. Le notizie relative ai veicoli, documenti rubati o smarriti, accedibili da tale sistema, hanno valore puramente informativo in quanto possono non coincidere con quelle inserite negli archivi operativi della Banca Dati Interforze, poiché' aggiornate con un ritardo temporale di diversi giorni. Rimane, tuttavia, un aiuto in più a chi voglia, seppur nei limiti, iniziare un iter di ricerca per chiarire dei dubbi, anche attraverso i call center delle Forze di Polizia.

Con questo sistema di ricerca non è possibile risalire ai dati dell'intestatario di un veicolo conoscendone la targa. Per far ciò occorre recarsi presso gli uffici del P.R.A. e chiedere la "visura di una targa". Il servizio è immediato, ma, alla consegna del relativo certificato, corrisponde un costo.

Oggi l'informatizzazione aiuta non poco il cittadino, e lo si può vedere anche attraverso l'appena menzionato servizio. Tuttavia, resta il grande limite, per l'Italia, dell'impossibilità, per molti, dell'accesso ad alcuni servizi offerti on line, sebbene l'estrema facilità di comprensione della maggior parte di questi., come si può notare dalla schermata mostrata precedentemente.

1) Prima immatricolazione/iscrizione mediante le procedure di Sportello Telematico dell'Automobilista (STA)

A partire dal 1° giugno 2004, le pratiche di immatricolazione ed iscrizione al P.R.A. di un veicolo nuovo devono essere effettuate obbligatoriamente mediante le procedure di Sportello Telematico dell'Automobilista.

Quindi, a partire da questa data, ci si deve rivolgere a uno sportello STA, il quale provvede ad effettuare le operazioni di prima immatricolazione/iscrizione attraverso collegamenti telematici con ACI e DTT. Lo STA riceve conferma in ordine

all'assegnazione delle targhe di circolazione e procede alla stampa immediata dei documenti di circolazione (Carta di Circolazione) e di proprietà (Certificato di Proprietà), in modo tale da garantirne l'immediata consegna.

La Carta di Circolazione deve essere sempre tenuta nel veicolo quando si circola su strada pubblica, pena le relative multe. Secondo i dettami di una Direttiva CE la documentazione contiene alcuni codici alfa numerici riconoscibili in tutti i Paesi dell'Unione.

Il Certificato di Proprietà (CdP) attesta lo stato giuridico patrimoniale del veicolo, sostituendo il vecchio foglio complementare, e lo stesso deve essere custodito con cura dall'automobilista, poiché fondamentale per effettuare ogni successiva formalità presso il P.R.A.. Tuttavia, non essendo un documento obbligatorio da portare con se per circolare, è opportuno che venga conservato in un luogo più sicuro che nell'autovettura.

Per alcune tipologie di operazioni e veicoli, non si può ancora ricorrere allo Sportello telematico, rimandando alle procedure standard. Tali casi riguardano le operazioni relative a veicoli nuovi provenienti da Stati diversi da quelli membri dell'Unione europea o aderenti allo spazio economico europeo, nonché operazioni relative a veicoli che necessitano di un titolo autorizzativo (es. taxi).

Restano inoltre escluse dallo STA, in quanto non ancora gestibili per motivazioni di ordine tecnico, le operazioni di immatricolazione/iscrizione:

con costituzione dell'usufrutto e del patto di riservato dominio (P.R.D.);

che comportano la stampa sulla Carta di Circolazione di un numero di soggetti superiore a due;

relative a veicoli per i quali è richiesto un collaudo o il rilascio di un certificato di approvazione;

a favore di soggetti iscritti nei Registri AIRE (Anagrafe della popolazione Italiana Residente all'Estero) o a favore di cittadini comunitari non anagraficamente residenti in Italia (che hanno quindi solamente la cd. residenza "normale" o un rapporto stabile con il nostro Paese);

di veicoli usati provenienti da uno Stato UE o aderente allo Spazio Economico Europeo, la cui revisione risulti "scaduta" ai sensi del D. Lgs. 285/1992 - Codice della Strada (vedasi C. DTT n° 5981/M352 del 2 dicembre 2005);

Ma per le pratiche di iscrizione al P.R.A. relative alle casistiche di esclusione, menzionate precedentemente, è possibile il rinvio alle procedure semplificate dell'art. L. 80/2005, e cioè alla produzione dell'istanza dell'acquirente in luogo del tradizionale atto di vendita redatto in una delle forme dell'art. 2657 C.C.

Qualora non siano utilizzabili le procedure dello STA è necessario il ricorso alle procedure tradizionali, come già detto, che prevedono la richiesta alla Motorizzazione (Ufficio Provinciale del DTT) dell'immatricolazione del veicolo e successivamente, entro 60 gg. dalla data di definitivo rilascio della Carta di Circolazione, la prima iscrizione al PRA del veicolo.

I casi per i quali devono essere effettuate le richieste telematiche di immatricolazione/iscrizione sono solo quelle che riguardano l'utilizzo di un mezzo per uso proprio, vale a dire un'autovettura, un autocarro(fino a 6000 kg di massa complessiva), un triciclo ed, infine, un quadriciclo sempre per uso proprio.

2) Iscrizione al P.R.A. mediante "istanza dell'acquirente" l. 80/2005

Con le nuove disposizioni della l. 80/2005 i concessionari auto possono effettuare, per mezzo dello STA e contestualmente alle operazioni di immatricolazione e di iscrizione del veicolo, la pratica di iscrizione al P.R.A. sulla base di un'istanza dell'acquirente, in luogo del tradizionale atto di vendita.

La contestualità delle procedure, chiaramente, vanta un'agevolazione a favore dell'acquirente che, a differenza del passato, non è più sottoposto alle interminabili trafale, dovute alle incertezze burocratiche e, di conseguenza, all'enorme dispendio di tempo e denaro.

L'istanza deve essere sottoscritta dall'acquirente, controfirmata dal venditore e presentata con annessa fotocopia del documento di identità/riconoscimento di entrambe le parti. In alternativa alla sottoscrizione del venditore, l'istanza dovrà essere corredata dalla fotocopia della fattura d'acquisto oppure dalla fotocopia del contratto/pre-contratto/proposta di acquisto del veicolo.

Da un punto di vista economico l'iscrizione al PRA, corredata dell'istanza dell'acquirente, prevede, chiaramente, l'imposta di bollo, relativa alla nota di richiesta PRA e al Certificato di Proprietà da rilasciare, e l'Imposta Provinciale di Trascrizione e gli emolumenti ACI.

3) Immatricolazione di veicoli nuovi di provenienza UE

Per trasferire in Italia un veicolo acquistato all'estero, occorre provvedere dapprima all'immatricolazione del veicolo e successivamente all'iscrizione dello stesso presso il P.R.A. Per poter adempiere a questi obblighi occorre essere in possesso dell'originale (o copia conforme) della carta di circolazione estera da depositare presso l'Ispettorato della Motorizzazione Civile.

Per i veicoli di provenienza dall'UE non si provvede a collaudo tecnico e le procedure di immatricolazione sono semplificate. Dal 1° gennaio 1996, infatti, per i veicoli privati (cioè i veicoli a motore destinati al trasporto di persone, aventi al massimo otto posti a sedere oltre quello del conducente) è divenuta obbligatoria l'omologazione UE, che è valida in tutti gli Stati membri. Se si acquista in uno Stato membro un veicolo nuovo con omologazione UE, si può immatricolarlo in un altro stato membro senza che sia necessario sottoporre il mezzo ad alcuna prova di collaudo circa le sue caratteristiche tecniche. Anche nel caso di acquisto di un veicolo nuovo che non è dotato di omologazione UE ma di omologazione nazionale, l'immatricolazione ha luogo senza particolari formalità. Se invece l'omologazione nazionale è stata ottenuta nello Stato in cui si procede all'acquisto e non in quello di destinazione, si deve soltanto richiedere al rappresentante del costruttore nello Stato di destinazione un certificato attestante che il veicolo è simile al tipo omologato nello Stato di destinazione, salvo che per alcuni dettagli che non incidano sulla sicurezza: l'immatricolazione sulla base di tale documento deve essere immediatamente concessa.

3.2.2 - ACQUISTO DI UN VEICOLO USATO

1) *Il trasferimento di proprietà.*

Gli autoveicoli e i motoveicoli costituiscono, come è noto, beni mobili registrati: essi appartengono cioè a quella (ristretta) categoria di beni mobili che godono di una disciplina peculiare, parzialmente mutuata, in ragione della loro particolare importanza nella vita quotidiana. Tale disciplina riguarda in prima battuta, ma non solo, le modalità di trasferimento della proprietà di detti beni. Mentre, dunque, la proprietà di un qualsiasi altro bene mobile può essere trasferita senza particolari formalità, il Codice Civile impone che gli atti di trasferimento della proprietà degli autoveicoli (tra gli altri) siano

“resi pubblici col mezzo della trascrizione”, abbandonando il principio “possesso vale titolo” valido per gli altri beni mobili.

A questo scopo precipuo, con riferimento specifico agli autoveicoli, serve l’articolo 94 del Codice della Strada che, esplicitamente, disciplina le “formalità per il trasferimento di proprietà e per il trasferimento di residenza dell’intestatario”. Come si vedrà in seguito, la norma fa esplicito riferimento ad ogni possibile caso di mutamento della proprietà, sia *inter vivos* sia *mortis causa*, sia a titolo oneroso sia a titolo gratuito. Ciò tanto più se si tiene conto dell’estensione della stessa disciplina ai casi di usufrutto e di stipulazione di locazione con facoltà di acquisto, in cui si deve far rientrare la frequente ipotesi dei contratti cosiddetti di leasing, e che, ad oggi, creano non poche confusioni.

Nel medesimo articolo, è previsto un obbligo gravante su ogni “acquirente”, il quale è tenuto a presentare richiesta di trascrizione del trasferimento al competente ufficio del Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) entro sessanta giorni dalla data in cui la sottoscrizione dell’atto di trasferimento è stata autenticata o giudizialmente accertata. Sempre nello stesso, è previsto che ogni “acquirente” debba altresì presentare richiesta al competente ufficio della Direzione Generale della Motorizzazione Civile, entro il medesimo termine, al fine di ottenere il rinnovo o l’aggiornamento della carta di circolazione del veicolo, come mostreremo di seguito.

Proprio per l’assoluta rigidità della norma, è previsto che in caso di violazione degli anzidetti obblighi, sempre l’articolo 94 infligga una sanzione amministrativa che va da € 576,45 a € 2.884,35. Mentre una sanzione inferiore è prevista per chi circoli con un veicolo, la cui carta di circolazione non sia stata aggiornata tempestivamente, anche se, in questa ipotesi, “chi accerta le violazioni” è tenuto all’immediato ritiro della carta medesima e al suo invio all’ufficio della Direzione Generale della motorizzazione civile, perché si provveda ai sensi di legge.

Il fondamento generale della norma è evidente: l’esistenza di un aggiornato archivio dei proprietari di autoveicoli e motoveicoli è di fondamentale importanza al fine di poter agevolmente individuare i responsabili delle violazioni del Codice della Strada e al fine di poter iscrivere ipoteche sui beni medesimi.

L’espressione usata dall’articolo appare tale da ricomprendere, come si è detto, ogni possibile tipo di vicenda che coinvolga la proprietà di autoveicoli, motoveicoli o rimorchi. Tuttavia, osservando meglio l’articolo, con il quale, come si è detto, si pone a carico del proprietario del mezzo l’obbligo di attivarsi per far aggiornare i dati archiviati al PRA e alla Motorizzazione Civile, ci si accorge che la norma fa espressa richiesta che la

trascrizione del trasferimento del bene venga avanzata dall'acquirente. Ma occorre allora chiedersi se il menzionato riferimento a colui che acquisisce il mezzo valga a restringere la portata del generale concetto di trasferimento. Più precisamente, viene naturale domandarsi se l'obbligato a chiedere l'aggiornamento degli archivi del PRA sia solo il soggetto che acquisisce la proprietà dell'autoveicolo, o motoveicolo che sia, o un qualsiasi avente causa, che in questo caso si identificherebbe con il venditore. L'interrogativo non è superfluo! Non sono rari, infatti, casi di contravvenzioni inflitte, ad esempio, agli eredi dell'intestatario dell'auto, che possono, sì, essere considerati "acquirenti" del veicolo medesimo, ma non senza possibilità di errore. Di certo, più diffusi i casi di multe recapitate a coloro che il veicolo lo avevano venduto anni addietro, ma probabilmente senza che le operazioni di trascrizione venissero eseguite con correttezza. D'altro canto, poiché, come si è detto poc'anzi, le sanzioni non sono di esigua entità ed è prevista, altresì, la sanzione accessoria del ritiro della carta di circolazione, con conseguente fermo del veicolo medesimo, occorre prendere in seria considerazione l'idea di proporre ricorso, ove ve ne sia, chiaramente, l'opportunità.

Certamente l'introduzione di nuove regole e l'istituzione, per esempio, dello Sta, sono intese ad agevolare le procedure cui il soggetto acquirente è sottoposto, ma, allo stesso tempo, vi sono casi in cui neanche le rigide regole imposte salvaguardano il cittadino dai possibili inganni e superficialità.

E, nello specifico caso, appare di innegabile importanza che vi sia un costante aggiornamento degli archivi gestiti dal PRA e dalla Motorizzazione Civile. La legge, infatti, stabilisce che il proprietario subentrante dell'autoveicolo, motoveicolo o rimorchio, abbia sessanta giorni di tempo dalla data in cui la sottoscrizione dell'atto di trasferimento è stata autenticata o giudizialmente accertata.

Anche con la nuova Finanziaria 2006, così come era stato proposto in quella del 2005, seppur in minor misura, vi sono delle grandi novità, in merito, soprattutto, alle competenze e le formalità dell'autenticazione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione e la costituzione di diritti di garanzia sui veicoli usati. Tutto ciò che è previsto è sia uno snellimento delle procedure, che un risparmio di denaro. Mentre nei progetti della Finanziaria 2005 per i veicoli inclusi nelle procedure Sta sino ad un valore commerciale di 25 mila euro, l'autentica notarile poteva essere effettuata gratuitamente anche dai funzionari degli sportelli telematici, consentendo così, anche a soggetti diversi dai notai (funzionari del Pra o della Motorizzazione o titolari di agenzie di pratiche automobilistiche abilitate), l'autentica della firma del venditore sull'atto di

vendita, con quella del 2006 non solo viene abolito il limite di valore del mezzo (25 mila euro), ma vi è anche l'ampliamento del novero dei soggetti abilitati ad autenticare gli atti di vendita. Così, il potere di autentica degli atti di vendita dell'usato viene esteso ai dirigenti del comune di residenza del venditore e ai funzionari di cancelleria degli uffici giudiziari che si trovano nel distretto di Corte d'appello in cui risiede il venditore. In sintesi, gli autenticatori dei passaggi di proprietà sono:

- I dirigenti del Comune di residenza del venditore;
- I funzionari di cancelleria in servizio presso gli uffici giudiziari appartenenti al distretto di Corte d'appello di residenza del venditore;
- I funzionari degli uffici del dipartimento per i trasporti terrestri del ministero delle infrastrutture e dei trasporti:
 - Funzionari del pubblico registro automobilistico;
 - Titolari delle agenzie automobilistiche autorizzate;
 - Notai.

Ciononostante, a tutt'oggi, benché le questioni vengano discusse da anni, non è ancora possibile godere delle novità menzionate: infatti bisogna attendere l'approvazione di un apposito regolamento, il quale dovrà avere il concerto di ben cinque Ministeri, più il parere delle Regioni e di altri enti locali attraverso la Conferenza unificata.

Ma, sebbene le novità, risulta facile pervenire alla conclusione che, quand'anche, la finanziaria dovesse essere applicata, i passaggi di proprietà non saranno semplici ed economici come costruttori e concessionari chiedono per rendere più competitivo il mercato dell'usato. Infatti, da una parte i veicoli vengono tuttora classificati come beni mobili registrati, obbligando all'autentica e all'iscrizione al Pra, dall'altra il presunto risparmio dell'autentica notarile ridurrebbe la spesa del passaggio a circa una trentina di euro, su pratiche che costano al cittadino circa il decuplo! L'onere maggiore rimane, infatti, l'imposta provinciale di trascrizione, che nei casi migliori oscilla tra i 150 e i 180 euro. Tuttavia, come molti spiegano, diminuire l'Ipt significherebbe impoverire un'importante fonte di finanziamento.

Ma vediamo cosa, per legge, l'iter burocratico prevede per l'attuale passaggio di proprietà.

Se si è in possesso del certificato di proprietà.

Se si è acquistato un veicolo usato da un Concessionario, normalmente, è allo stesso che si rimandano tutte le pratiche.

Al contrario, se l'acquisto è fatto direttamente da un privato, chi si occupa della trascrizione al Pra e dell'aggiornamento della Carta di Circolazione è proprio l'acquirente. La legge prevede, infatti, che entro 60giorni dalla data dell'atto notorio l'interessato debba recarsi al Pra per trascrivere il passaggio di proprietà ed aggiornare la Carta di Circolazione.

Gli incartamenti che l'interessato è obbligato a produrre sono:

1. Atto di vendita in bollo redatto dal notaio sul retro del Certificato di Proprietà;
2. Il modello DTT2119 compilato e sottoscritto che si trova in distribuzione gratuita presso il Pra;
3. La fotocopia della Carta di Circolazione;
4. L'autocertificazione di residenza dell'acquirente. Come detto in precedenza, se la pratica è presentata direttamente dall'acquirente non occorre l'autocertificazione, ma basta sottoscrivere il modello DTT2119;
5. Se non è l'acquirente ad occuparsi delle pratiche è necessario stilare un'eventuale delega a favore della persona che presenta la pratica;
6. Se l'interessato è un cittadino extra comunitario bisogna esibire il permesso di soggiorno in corso di validità e un documento di identità valido;
7. Se, invece, trattasi di un cittadino dell'Unione Europea bisogna esibire copia della carta di soggiorno in corso di validità.

SOMME DOVUTE PER IL PASSAGGIO DI PROPRIETA' DEL VEICOLO SE SI POSSIEDE IL CERTIFICATO DI PROPRIETA'	
Imposta Provinciale di Trascrizione	varia secondo la provincia di residenza del venditore;
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	•29,24 euro se hai utilizzato il Certificato di Proprietà •43,86 euro se hai compilato il modello NP-3
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
Imposta di bollo per aggiornamento della carta di circolazione	14,62 euro

Una spesa, insomma, che si aggira tra i 2220 e i 250 euro, senza considerare le variazioni dell'Ipt, i costi dei bollettini postali, il compenso dell'agenzia cui eventualmente ci si rivolge e, i tanto discussi, 30 euro dell'autentica notarile.

Tutti questi importi si pagano direttamente allo sportello del Pra con dei bollettini prestampati. Con questa pratica sono registrati al Pra i dati dell'acquirente del veicolo, è rilasciato il Certificato di Proprietà ed è aggiornata la Carta di Circolazione.

Se si è in possesso della Foglio Complementare.

A differenza del caso prima esposto, ciò che li differenzia è solo la documentazione da presentare e qualche differenza di costo. Infatti, per ciò che concerne il disbrigo delle pratiche d'acquisto, si ha la stessa procedura precedente, con l'obbligo, anche in questo caso, di effettuare, entro 60 giorni dalla data dell'atto notarile, la trascrizione al Pra del passaggio di proprietà e l'aggiornamento della Carta di circolazione alla Motorizzazione Civile.

In termini di costi avremo:

SOMME DOVUTE PER IL PASSAGGIO DI PROPRIETA' DEL VEICOLO SE SI POSSIEDE IL FOGLIO COMPLEMENTARE	
Imposta Provinciale di Trascrizione	varia secondo la provincia di residenza del venditore;
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	43,86 euro

Con questa pratica sono registrati negli archivi del Pra i dati del nuovo proprietario ed è rilasciato il Certificato di Proprietà. Per aggiornare la Carta di Circolazione, invece, occorre andare alla Motorizzazione Civile per:

1. Compilare e sottoscrivere il modello DTT2119, che è possibile richiedere gratuitamente allo sportello Informazioni del Pra;
2. Attestare il versamento di 7,80 euro sul conto corrente intestato al Dipartimento Trasporti Terrestri Diritti Roma;
3. Attestare il versamento di 14,62 euro sul conto corrente intestato al Dipartimento Trasporti Terrestri Imposta Bollo Roma;
4. Esibire il Certificato di residenza in bollo o l'autocertificazione di residenza dell'acquirente, mentre se la pratica è presentata dall'acquirente è sufficiente sottoscrivere il modello DTT2119, in distribuzione gratuita allo sportello Informazioni del Pra;
7. fotocopia della Carta;
8. Eventuale delega.

E' importante sapere che prima di dare il consenso all'acquisto e di versare l'importo pattuito al venditore, è opportuno accertarsi che il veicolo sia libero da qualsiasi gravame o vincolo e che possa circolare su strada pubblica.

Anche se la legge prevede la vendita di beni "puliti", in primo luogo occorre, verificare che sul veicolo non risultino iscritte ipoteche; infatti, tale forma di garanzia reale consente, non solo all'ipotetico acquirente ma anche al creditore ipotecario di soddisfare il proprio credito, in modo privilegiato rispetto ad altri creditori, vendendo il bene all'asta, anche se nel frattempo il veicolo è divenuto di proprietà di un soggetto diverso dal debitore ipotecario.

In secondo luogo, si deve controllare che sul veicolo non siano stati trascritti vincoli: sequestri, pignoramenti, fallimenti, fermi amministrativi.

Infine, soprattutto nel caso si voglia acquistare un veicolo immatricolato da molti anni (magari di interesse storico o collezionistico), è opportuno verificare che lo stesso non risulti essere stato cancellato dal P.R.A. (ad esempio, a causa del mancato pagamento, per più anni, della tassa automobilistica). Quando un veicolo risulta cancellato dagli archivi del P.R.A., non può più circolare su strada, a meno che non ottenga una nuova immatricolazione (da richiedere ad un Ufficio provinciale della Motorizzazione con successiva iscrizione al P.R.A.). Anche a prescindere dal costo delle pratiche, si fa presente che la suddetta reimmatricolazione non sarà facile da ottenere, in quanto la stessa risulta possibile solo se il veicolo rispetta la normativa vigente in tema di emissioni inquinanti e di sistemi di sicurezza; in ogni caso, non sarà possibile mantenere la targa originale.

Tutte queste verifiche - non essendo sempre sufficiente la consultazione del "foglio complementare" o del "certificato di proprietà - possono essere svolte con facilità: basta richiedere all'Ufficio Provinciale A.C.I. del P.R.A., in base alla targa del mezzo che si vuole acquistare, una "visura": questa infatti riporta tutte le informazioni giuridico-patrimoniali relative al veicolo, risultanti in quel momento

2) Individuazione del proprietario del veicolo.

Diverse sono le possibilità per reperire tale informazione. Certo è che, come tutte le visure, è un servizio a pagamento. Come prima alternativa ci si può recare al Pra con il numero di targa del veicolo e richiedere una visura, oppure, ancora più comodo, ci si può collegare al servizio di visure on line sul sito www.aci.it, pagabile con carta di

credito, essenzialmente per richiedere ed ottenere i dati e le informazioni attinenti alla vita giuridica del veicolo.

La visura può essere richiesta anche tramite un'agenzia di pratiche auto e nelle Delegazioni Aci, anche se, in questo caso, si paga il servizio di intermediazione che è offerto in regime di libero mercato. Tuttavia, mediamente i costi del servizio sono:

COSTI DELLA VISURA	
Visura presso lo sportello Pra	2,84 euro
Visura con il collegamento al sito www.aci.it *	2,84 euro (costo della visura, secondo la vigente tariffa approvata con D.M. delle Finanze del 01/09/1994); 2,32 euro (costo del collegamento telematico) + 20%IVA (sul costo del servizio telematico).**

*Pagabile con le seguenti carte di credito: (ACI CHARTA, ACI SISTEMA, DINNER, AMERICAN EXPRESS, MASTERCARD, CARTASI, VISA E AURA).

**L'utilizzo del servizio telematico comporta un costo pari ad Euro 5,62(vedi tabella)

3) *Acquisto nelle vendite giudiziarie.*

Le aste giudiziarie sono uno strumento per attuare la vendita forzata di un bene. La legge prevede che, se un privato o una società sono gravati da debiti insoluti, i loro beni possano essere oggetto di vendita forzata. Viene, così, permesso ai creditori di assicurarsi il soddisfacimento del loro avere e all'acquirente di ottenere i diritti sul bene che spettavano a colui che ha subito l'espropriazione.

Ma, solo a titolo esplicativo, facciamo qui di seguito un breve accenno alle modalità con le quali si possono svolgere tali vendite. Queste sono di due tipi: vendita senza incanto e vendita con incanto.

La legge 28 dicembre 2005 n. 263 e, più recente, la legge 24 febbraio 2006 n. 52 prevedono che la modalità senza incanto sia quella che deve essere adottata in via preliminare, se non vi sono opposizioni o se su di esse si raggiunge l'accordo. Solo in subordine, nel caso in cui l'asta senza incanto non ottenga risultati, si potrà procedere alla vendita con incanto.

Nella vendita senza incanto, (artt. 570 ss. c.p.c.), i partecipanti presentano le offerte d'acquisto in busta chiusa in Cancelleria con l'indicazione del prezzo, del tempo, del modo di pagamento e di ogni altro elemento utile alla valutazione dell'offerta. Tali buste vengono, poi, aperte nell'udienza fissata per l'esame delle offerte alla presenza dei vari offerenti.

Nella vendita con incanto (artt. 576 ss. c.p.c.), si realizza immediatamente una gara fra i diversi offerenti. Il giudice dell'esecuzione stabilisce, con ordinanza, le modalità con le quali effettuare la vendita, il prezzo base dell'incanto, il giorno e l'ora dell'asta, la misura minima dell'aumento da apportarsi alle offerte, l'ammontare della cauzione, le modalità e il termine entro il quale il prezzo deve essere depositato.

Il decreto con il quale il giudice dell'esecuzione dispone il trasferimento del bene espropriato all'aggiudicatario ha l'ulteriore effetto di provocare la cancellazione di tutti i gravami quali ipoteche e pignoramenti(art. 586 c.p.c.).

La nuova normativa, che ha riformato in più punti il codice di procedura civile, ha previsto, ex art. 490 c.p.c., l'obbligo di pubblicazione dell'avviso di vendita, dell'ordinanza del giudice e della relazione di stima su appositi siti internet almeno quarantacinque giorni prima del termine per la presentazione delle offerte o della data dell'incanto. Sarà così consentita una partecipazione più ampia alle aste giudiziarie, tradizionalmente riservate ai soli operatori professionali.

Mostriamo qui di seguito un esempio di schermata di un'asta presa da un sito di gestione aste giudiziarie:

Codice Asta e n° Procedura		Tipo di Vendita	Data	Prezzo
		Invito a offrire		€ 36.500,00 pari a L. 70.673.855
COMUNE	DI:	xxxxx	-	-
Autovettura BMW X5 3,0 diesel, immatricolata a fine settembre 2004 e targata , con una percorrenza di Km. 71.661, in ottime condizioni.				
Allegati: AVVISO FOTO			Consulta la scheda dettagliata	>

Quella su esposta è solo la prima schermata esplicativa, valutando la quale, a chi dovesse risultare interessante, attraverso il link "Consulta la scheda dettagliata" è possibile avere tutte le informazioni necessarie.

E' indubbio che la nuova normativa si orienti a favorire un comportamento consapevole del consumatore. Infatti, da tali documenti, è possibile trarre informazioni utili per una partecipazione più oculata alla vendita, quali la descrizione del bene, le iscrizioni e trascrizioni che gravano sullo stesso, i dati e le eventuali variazioni, la destinazione d'uso del bene ed i possibili abusi riscontrati, l'eventuale stato del bene e il valore del bene con indicazione del criterio di stima usato. Tra gli scopi di questa riforma

ritroviamo, appunto, proprio quello di rendere rintracciabili, con maggior rapidità e al maggior numero di persone possibili, le offerte in corso, permettendo anche la consultazione di tutta la documentazione relativa. La riforma, infatti, persegue modelli di speditezza, flessibilità e trasparenza come evidenziato nella Relazione illustrativa al Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267, (cosiddetta “legge fallimentare”), così come modificata dalla legge 14 maggio 2005, n. 80 in materia di deleghe al Governo per la modifica del codice di procedura civile nonché per la riforma organica della disciplina delle procedure concorsuali.

Vi sono dei comuni che hanno dedicato a questo argomento uno spazio su internet, come la Corte d’Appello di Roma, che interessa le seguenti aree:



Infatti, la stessa ha creato il sito internet www.giustizia.lazio.it, teso ad orientare gli utenti sui servizi e sulla dislocazione degli Uffici giudiziari nella città di Roma e nell'intero distretto, fornendo informazioni sulle funzioni di ciascun ufficio e favorendo il collegamento con il sito ufficiale (ad esempio: www.tribunale.roma.it) e all'interno del quale è possibile visualizzare la panoramica delle vendite promosse presso ciascun Tribunale del Distretto, i cui dati sono forniti da Astegiudiziarie.it, scelto come partner tecnico dell'iniziativa. Sviluppato e gestito dallo stesso staff di Astegiudiziarie.it, anche a Cosenza è stato attivato il sito ufficiale del Tribunale all'indirizzo www.tribunale.cosenza.it, in cui, oltre ad ogni informazione sul Tribunale e sulla sua operatività, riporta le notizie sulle vendite giudiziarie promosse e le informazioni sulle procedure concorsuali. Non da ultimo, ma ancora in fase di progettazione, anche la Corte d’Appello di Catania sta mettendo in essere un progetto per lo sviluppo dei servizi internet distrettuali rivolti alla Corte d'Appello stessa e ai Tribunali appartenenti, con l'obiettivo dell'attivazione e del coordinamento generale dei seguenti servizi:

- sviluppo siti internet ufficiali degli Uffici;
- pubblicità delle vendite giudiziarie;
- informatizzazione procedure concorsuali.

Il ricorso allo strumento delle aste è, come è logico immaginare, spesso finalizzato al risparmio sull'acquisto. Infatti, partecipare ad un'asta giudiziaria può essere un modo

valido ed alternativo per acquistare dei beni (mobili od immobili) ad un prezzo inferiore al loro valore di mercato.

Tutti possono partecipare alle vendite giudiziarie. Non occorre l'assistenza di un legale o altro professionista. Ogni bene è stimato da un perito. Oltre al prezzo si pagano i soli oneri fiscali (IVA o Imposta di Registro), con le eventuali agevolazioni di Legge previste. La vendita non è gravata da oneri notarili o di mediazione. La proprietà è trasferita dal Giudice al saldo prezzo e oneri fiscali.

Oggi questa modalità, grazie ai nuovi e più veloci mezzi di comunicazione, trova, come già detto, un grande riscontro nello strumento di internet, dove diversi e molteplici sono i siti che offrono la possibilità di acquisto di tali beni e con servizi diffusi su tutto il territorio nazionale.

Tuttavia, benché acquistare beni all'asta possa comportare molteplici vantaggi e nonostante la dichiarata affidabilità dell'acquisto, definendo i beni venduti da tribunali ed enti come certificati da periti e liberi da ipoteche e pignoramenti, non mancano casi di acquisti all'asta di veicoli in cui, per esempio, vi è un fermo amministrativo non pubblicizzato. Difficile da crederci, soprattutto per coloro che di legge ne capiscono qualcosa, ma, fatto salvo il beneficio del dubbio, quello che segue è uno dei diversi casi denunciati sui portali legali delle consulenze su internet. A titolo esemplificativo, casi in cui un bene acquisito all'asta e pagato, per esempio, 5000.00 € venga riscoperto sottoposto a fermo, che verbalmente viene dichiarato dall'istituto vendite giudiziarie dell'importo di qualche centinaio di euro, ma che nella realtà si traduceva in 9000.00 € aggiuntive! Nello specifico caso, l'istituto vendite non avvisava l'esattoria della procedura esecutiva, impedendone così l'intervento. Ora ci si trova nel caso in cui l'assegnatario si trova ad aver pagato il prezzo d'asta e non potersi intestare il bene e tanto meno circolare con esso, che tra l'altro è ancora intestato all'esecutato. Ma allora ci si potrebbe chiedere se le vendite all'asta non dovrebbero essere, per legge, con il bene "pulito". La legge non prevede casi di questo tipo, ma così capita spesso che, causa la mancante informazione dei soggetti interessati sugli oggetti e leggi in causa, si ricade in vortici amministrativi dai quali non sempre si riesce ad uscirne illesi, sottoponendosi altresì alle lungaggini burocratiche.

Per di più, a norma dell'art. 213 comma 8 del C.d.S., chiunque circoli con un veicolo sottoposto al fermo amministrativo, salva l'applicazione di alcune sanzioni penali, è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 656,25 a euro 2.628,15, disponendo, inoltre, la confisca del veicolo stesso.

Ma vediamo quali sono i passi da seguire in caso di acquisto all'asta andato a buon fine.

Per prima cosa, se si è acquistato il veicolo dall'Istituto Vendite Giudiziarie, bisogna occuparsi della trascrizione al Pra e dell'aggiornamento della Carta di Circolazione. Se nell'atto di aggiudicazione risulta che il veicolo è sprovvisto del Foglio complementare o del Certificato di Proprietà occorre richiederne il duplicato, contestualmente alla trascrizione della vendita.

Entro sessanta giorni dalla data di aggiudicazione del bene mobile occorre trascrivere al Pra il passaggio di proprietà ed andare alla Motorizzazione Civile per aggiornare la Carta di Circolazione. Chiaramente, come per tutte le altre pratiche è necessario produrre della documentazione e, nel caso specifico, quanto segue:

1. Atto di aggiudicazione in copia conforme all'originale in bollo;
2. Foglio Complementare/Certificato di Proprietà;
3. Fotocopia della Carta di Circolazione;

E' necessario, inoltre, compilare il modello NP-3 in distribuzione gratuita presso il Pra.

Ma vediamo i relativi costi:

COSTI PER ACQUISTO VEICOLI ALLE ASTE GIUDIZIARIE	
I.P.T.	varia secondo la provincia di residenza del venditore
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	43,86 euro

Tutti questi importi si versano direttamente ad uno sportello Pra, registrando, con questa pratica, negli archivi dello stesso ufficio, i dati del nuovo proprietario e rilasciando, contestualmente, il Certificato di Proprietà. Nel caso in cui il veicolo sia sprovvisto della Carta di Circolazione sarà opportuno prima richiedere il duplicato alla Motorizzazione. Per aggiornare la Carta di Circolazione occorre, quindi, andare alla Motorizzazione Civile per:

4. Compilare e sottoscrivere il modello DTT2119 (si può richiedere gratuitamente allo sportello Informazioni del Pra);
5. Fornire l'atto di aggiudicazione in copia conforme all'originale in bollo;
6. Consegnare l'attestazione dei vari versamenti di sui relativi conti correnti intestati al Dipartimento Trasporti Terrestri;

7. Consegnare il certificato di residenza in bollo o l'autocertificazione di residenza dell'acquirente(se la pratica è presentata dall'acquirente è sufficiente sottoscrivere il modello DTT2119, in distribuzione gratuita allo sportello Informazioni del Pra);

8. Fotocopia della Carta;

9. Eventuale delega.

COSTI AGGIUNTIVI PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE	
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
	14,62 euro
I relativi bolli	

4) *Acquisto di un veicolo usato proveniente dall'estero.*

I veicoli usati, quelli, cioè immatricolati in via definitiva con targa civile in uno stato membro della UE, dal momento che sono già stati autorizzati a circolare in un paese comunitario, hanno i requisiti per circolare in un qualsiasi altro stato della Comunità. L'immatricolazione in Italia costituisce, pertanto, una reimmatricolazione sulla base del documento di circolazione definitivo, rilasciato dall'autorità del paese da cui il veicolo proviene. In base a recenti disposizioni non è più necessario sottoporre il veicolo usato all'accertamento dei requisiti di idoneità alla circolazione (collaudo) previsti dall' art. 75 del C.d.S. , se dalla documentazione risulta la validità dell'ultimo controllo tecnico effettuato all'estero. Se quest'ultimo, invece, è scaduto di validità il veicolo deve essere sottoposto a visita e prova. Quindi lo Stato di destinazione può esigere un controllo tecnico solo se questo è previsto, alle stesse condizioni e in circostanze analoghe (ad esempio in ragione dell'età del veicolo) per i veicoli già immatricolati nel suo territorio. Come regola generale è da tenere presente che gli Stati membri non possono opporsi all'immatricolazione di un veicolo precedentemente immatricolato in altro Stato membro se non per motivi attinenti a gravi rischi alla salute ed alla vita delle persone o per esigenze imperative che spetta loro precisare e motivare. Tuttavia tale favorevole trattamento subisce delle deroghe nei seguenti casi particolari:

- veicoli provenienti da paesi terzi e immatricolati in altro Stato dell'UE prima della richiesta di immatricolazione in Italia. In questo caso, se dalla documentazione prodotta risulta che la precedente immatricolazione è avvenuta in deroga alle direttive comunitarie in materia di omologazione e caratteristiche tecniche e di sicurezza, è molto probabile che la Motorizzazione richieda un esame tecnico molto più approfondito;

- veicoli cancellati dal P.R.A. in Italia, esportati e immatricolati in altro Stato e per i quali si richiede la reimmatricolazione in Italia. In questo caso se la precedente cancellazione è avvenuta "per esportazione", la reimmatricolazione potrà essere eseguita senza difficoltà. Se, invece, la precedente cancellazione dal P.R.A. è avvenuta "per demolizione" la reimmatricolazione sarà subordinata alla verifica della esistenza dei requisiti tecnici e di sicurezza in vigore al momento della richiesta di reimmatricolazione in Italia. Tale verifica sarà eseguita dalla Motorizzazione. Se la precedente cancellazione dal P.R.A. è avvenuta "per rottamazione", godendo quindi degli incentivi statali, la reimmatricolazione verrà bloccata e il caso segnalato alla Guardia di Finanza. Ma vediamo, da un punto di vista pratico della documentazione, cosa un cittadino debba produrre. La prassi prevede che entro 60 giorni dalla data di rilascio della Carta di Circolazione da parte della Motorizzazione Civile bisogna rivolgersi al Pra per iscrivere il veicolo. Ma le ipotesi in cui si può incorrere sono due:

- Se si era già proprietari all'estero del veicolo ed il proprio nome è sui documenti di circolazione esteri, è necessario firmare una dichiarazione di proprietà dal notaio in duplice originale in bollo;
- Se invece si è acquistato il veicolo da un privato o da un concessionario all'estero occorre l'atto di vendita a proprio favore che deve essere redatto dal notaio in duplice originale in bollo oppure sul modello NP2.

Per i veicoli provenienti dall'Unione Europea se si possiede la fattura d'acquisto del veicolo, è possibile in ogni caso firmare una dichiarazione di Proprietà dal notaio in duplice originale in bollo, allegando una fotocopia della fattura dove deve essere inserita la seguente dicitura: "dichiaro che la presente è copia dell'originale della fattura a me intestata per l'acquisto del veicolo targato XXXXXXXX"; ed inoltre:

- Copia della Carta di Circolazione estera.
- Copia della Carta di Circolazione italiana rilasciata dalla Motorizzazione Civile;
- Se il veicolo non proviene da un paese CEE, è necessario il certificato doganale o la copia autenticata;
- Se trattasi di un cittadino extra comunitario bisogna esibire il permesso di soggiorno in corso di validità e un documento di identità valido;
- Se trattasi, invece, di cittadino dell'Unione Europea bisogna esibire copia della carta di soggiorno in corso di validità.

E' necessario compilare il modello NP-2 che si trova in distribuzione gratuita presso il Pra.

Nel caso di cittadini che si trovano all'estero, le funzioni notarili sono svolte dal capo dell'ufficio consolare.

Dopo aver effettuato tutte le pratiche previste per legge, il veicolo è iscritto negli archivi del Pra con il nuovo numero di targa ed, al contempo, è rilasciato il Certificato di Proprietà.

Dall'analisi di tutta la documentazione prevista e dalle regole vigenti, non solo a livello statale, ma anche a livello comunitario, si può evincere quanto le circostanze in cui l'amministrazione e le leggi cerchino di accorciare le distanze tra l'utente e la pubblica amministrazione, non siano sporadiche. Non sono da poco le regole per cui, un cittadino che voglia acquistare un veicolo estero, già sottoposto a revisione, non debba essere nuovamente sottoposto alla produzione di tutta la trafila documentale e pratica, di cui già conosciamo le fasi, e la cui inesistenza si traduce in un enorme risparmio di tempo e denaro. Anche se, d'altro canto, non mancano realtà, quelle più arretrate, in cui, sebbene le leggi e regole comuni all'intero paese, deficienze conoscitive ed assenze culturali di base, portino i livelli di efficacia e di efficienza del servizio innovativo sempre a livelli molto più bassi di altre realtà. Vedasi anche i casi in cui, sebbene previsti per legge, le consegne di documenti autocertificati siano causa di grandi perdite di tempo, perché talvolta ignorati e non riconosciuti alla stregua di documenti originali.

COSTO PASSAGGIO DI PROPRIETA' DI VEICOLI PROVENIENTI DALL'ESTERO	
Imposta Provinciale di Trascrizione	varia secondo la provincia di residenza dell'acquirente
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	29,24 euro

5) *L'omissione di trascrizione.*

Non sono rari i casi in cui l'acquirente o l'agenzia incaricata di effettuare il passaggio di proprietà al PRA omettono di provvedere alla trascrizione. Tenuto conto dell'importanza del passaggio e delle conseguenze delle controversie, non sempre facili da risolvere, la legge, fortunatamente, prevede, in questo caso, a colui che ne è legittimato, la possibilità di ricorrere al Giudice di pace.

La competenza del Giudice di Pace si determina sulla base della residenza del convenuto, o dell'acquirente dir si voglia. In via facoltativa, se l'interessato non si oppone, è competente il giudice del luogo in cui deve svolgersi l'obbligazione (art. 20 codice procedura civile). Tuttavia, poiché l'oggetto in discussione è la mancata

trascrizione al Pubblico Registro Automobilistico, ci si può rivolgere al Giudice di Pace del luogo in cui ha sede il Pra competente per la trascrizione.

Chiaramente possono ricorrere al Giudice di Pace solo coloro che ne sono diretti interessati: o il venditore che ne è rimasto intestatario al Pra o chiunque abbia interesse a pubblicizzare un passaggio di proprietà. In ogni caso, è previsto il ricorso al giudice anche quando ci si è rivolti ad un'Agenzia di pratiche auto che non abbia provveduto alla trascrizione al Pra e che poi risulti fallita.

Come per ogni ricorso al Giudice di Pace, ai fini dello stesso, è necessario scrivere un'istanza che spieghi i fatti e la documentazione tale che attesti l'avvenuta vendita (es. documenti in originale o in copia). Come prova della mancata trascrizione al Pra del passaggio di proprietà è utile reperire l'estratto cronologico da richiedere agli sportelli Pra e, non da meno, le oramai ricorrenti prove testimoniali. Nel caso di Agenzia di pratiche automobilistiche che non abbia provveduto a trascrivere il passaggio di proprietà, è determinante produrre la ricevuta dei pagamenti effettuati all'Agenzia per l'incarico affidato.

Così procedendo si apre un vero e proprio processo regolato dal codice di procedura civile. Chiaramente è facoltativa la scelta di rivolgersi o meno ad un avvocato per essere rappresentato e, nel caso in cui si opti per questa scelta, sarà lui che curerà tutti gli adempimenti necessari. Nel caso, invece, ci si rivolga direttamente al giudice, i fatti e le proprie richieste saranno raccolte in un verbale che svolge la funzione di citazione, rimanendo a proprio carico la cura della notifica alla controparte.

Purtroppo, benché il ricorso possa essere autonomo, cioè senza l'interpello dell'avvocato, apparendo quindi cosa semplice da gestirsi, non tutti sono in grado di portarlo avanti. Infatti, non ci si può rivolgere al giudice per avere consigli, ma bisogna saper preventivamente stilare l'oggetto della causa, spiegarne i fatti, portando tutte le prove in proprio possesso e chiamarne in giudizio il soggetto in causa. Accertati i fatti, la sentenza emessa dal giudice costituisce "titolo" per la trascrizione al Pra, e, una volta ottenuta la copia conforme della sentenza ci si può rivolgere al Pra competente per la trascrizione.

COSTI PER IL RICORSO AL GIUDICE DI PACE	
Emolumenti Pra	20,92 euro
Imposta di bollo	29,24 euro

3.3 BOLLO E IMPOSTE

3.3.1 - IL PAGAMENTO DEL BOLLO

La tassa del bollo è riconducibile al possesso del bene, ossia alla sua intestazione al Pubblico Registro Automobilistico. Pertanto l'obbligo del pagamento del bollo decorre dalla data di prima immatricolazione. Le tariffe del bollo sono calcolate in base alla potenza del motore espressa in Kilowatt. Questo dato si trova normalmente sulla facciata in alto a destra della carta di circolazione, tre righe sopra l'indicazione della vecchia potenza fiscale, in corrispondenza della voce "pot. max KW". Per i veicoli più recenti o reimmatricolati a partire dalla fine del 1999, che sono muniti della carta di circolazione di tipo attuale (cioè, in un foglio di formato A4 piegato in quattro parti, invece di quello ripiegato in dodici parti secondo il formato precedente), il documento contiene l'indicazione della potenza sotto la voce "P. 3". L'importo annuo del bollo è pari a € 2,58 a KW su tutto il territorio nazionale, tranne che per i residenti di alcune regioni:

IMPORTO	REGIONE
Tutto il territorio nazionale	2,58 euro
Per il Veneto, la Calabria e la Campania	2,84 euro
Per le Marche	2,79 euro

Il conteggio per un'autovettura, per esempio, di 55 KW (su tutto il territorio nazionale, tranne Veneto, Calabria, Campania e Marche) è: $55 \times 2,58 = € 141,90$.

Se nella carta di circolazione non sono indicati i KW, il calcolo va effettuato in base al numero dei CV riportati di fianco alla voce "pot. max" (di solito sulla terza pagina del libretto). L'importo annuo del bollo a CV è pari a:

IMPORTO	REGIONE
Su tutto il territorio nazionale	1,90 euro
Per il Veneto, la Calabria e la Campania	2,09 euro
Per le Marche	2,05 euro

Può avere, a seconda del periodo dell'anno in cui il veicolo è stato immatricolato, diversa decorrenza. Il bollo dei veicoli targati può avere scadenza/decorrenza da Gennaio o da Luglio dell'anno solare. Il pagamento va eseguito entro il mese successivo a quello di scadenza. Il mancato pagamento viene accertato dagli Uffici Finanziari (ufficio Entrate) e non più dagli organi di pubblica sicurezza preposti alla

circolazione, pertanto non è obbligatoria l'allegazione al libretto di circolazione del veicolo, né tanto meno, l'esposizione sul veicolo e agli organi citati.

Nel corso degli anni, per agevolare il cittadino nel pagamento dello stesso, si è cercato di creare una rete, sempre più allargata, di luoghi ove fosse possibile pagare il bollo senza recarsi necessariamente negli uffici predisposti. Di conseguenza, ad oggi, è possibile pagare il bollo presso:

- gli uffici postali
- le tabaccherie abilitate
- le agenzie di pratiche auto abilitate
- le delegazioni Aci
- le banche (in alcune regioni come Lazio, Lombardia e Toscana e nella Provincia autonoma di Trento)
- gli altri intermediari convenzionati con le singole Regioni;

Pagamento presso le Poste

Generalmente presso gli uffici postali l'utente deve compilare il bollettino sul quale deve essere riportato il numero di conto corrente postale della Regione, in altri uffici postali, invece, il versamento può essere effettuato indicando all'operatore di sportello la sola targa del veicolo;

Nel primo caso devono essere compilati gli appositi bollettini di conto corrente contrassegnati con una banda rossa per i pagamenti relativi ad autoveicoli, motoveicoli e rimorchi speciali, con i dati necessari all'individuazione del veicolo e del possessore, nonché relativi alla scadenza. Mentre, i pagamenti relativi a ciclomotori, targhe prova e motori fuori bordo vanno effettuati utilizzando il bollettino contrassegnato da una banda verde.

Tuttavia, per le Regioni/Province Autonome convenzionate con l'ACI (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Umbria, Bolzano, Trento) sono disponibili appositi bollettini preintestati alla Regione/Provincia con l'indicazione del numero di conto corrente.



Ma nell'ambito delle novità introdotte dalla semplificazione degli iter burocratici i residenti nelle Regioni e nelle Province Autonome convenzionate con ACI, già definite in precedenza, possono pagare la tassa automobilistica anche attraverso una semplice telefonata con il nuovo servizio Telebollo. Attraverso questo, chiamando da un telefono fisso al numero 199 711711, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, è possibile effettuare il pagamento utilizzando la carta di credito. Il servizio è disponibile nelle seguenti regioni:



In alternativa, possono anche utilizzare il servizio Bollonet, per il quale, dopo aver eseguito il calcolo della tassa automobilistica dovuta, su internet, si può pagare on line con carta di credito. Il pagamento on line, ad oggi, è possibile solo per rinnovare il pagamento del bollo di un veicolo già circolante: al momento non è utilizzabile per gli altri tipi di pagamento (es. primo pagamento di veicolo nuovo di fabbrica).

Parte della schermata, messa a disposizione su internet dall'ACI, è la seguente, risultando di facile utilizzo anche a chi non abbia dimestichezza informatica:

Inizio modulo

Dati del mezzo	
Tipo di pagamento:	RINNOVO DI PAGAMENTO
Tipo di veicolo:	AUTOVEICOLI (autovetture, autocarri, ecc.)
Targa:	
CALCOLA	

Ma vediamo, secondo le tabelle ACI, le relative differenze di costo dovute alla differenti modalità del servizio offerto:

Regione	ACI	Banche	Posta	Tab.	Agenzie pratiche auto	Telebollo Bollonet
Abruzzo	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	€1,55 + 2% tassa automobilistica
Basilicata	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	€1,55 + 2% tassa automobilistica
Calabria	gratis	no	€1,00	€1,55	€1,55	2% dell'importo dovuto
Campania	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Emilia Romagna	gratis	no	€1,00	€1,55	€1,55	2% dell'importo dovuto
Friuli Venezia Giulia	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Lazio	€1,55	€1,29	€1,00	€1,55	€1,55	€1,55 + 2% tassa automobilistica
Liguria	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Lombardia	€1,03	gratis	€1,00	€1,55	€1,55	€1,03 + 2% tassa automobilistica
Marche	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Molise	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Piemonte	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Puglia	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	€1,55 + 2% tassa automobilistica
Sardegna	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Sicilia	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Toscana	€1,55	€1,55	€1,00	€1,55	€1,55	€1,55 + 2% tassa automobilistica
Umbria	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	1,55 + 2% taxa automobilistica (servizio in corso di attivazione)
Valle d'Aosta	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no

Veneto	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	no
Prov. aut. Bolzano	€1,55	no	€1,00	€1,55	€1,55	nessun costo aggiuntivo
Prov. aut. Trento	gratis	gratis	€1,00	€1,55	€1,55	2% dell'importo dovuto

Pagamento presso le Tabaccherie

Presso la tabaccheria, l'automobilista dovrà compilare una semplice schedina con i dati necessari all'identificazione del veicolo:

- targa
- codice fiscale
- regione di residenza
- mesi di validità
- scadenza

Le apposite schede sono distinte in:

Scheda _____ **A:**
per autovetture ed autoveicoli ad uso promiscuo soggetti al pagamento della tassa in misura piena;

Scheda _____ **B:**
per autoveicoli ed autovetture che beneficiano di un particolare trattamento fiscale (es. taxi), per gli altri veicoli (es. autobus, autocarri, rimorchi, ciclomotori, ecc.).

Tuttavia, benché le diverse possibilità di pagamento, taluni consigliano di continuare a pagare tale imposta presso le delegazioni Aci, esibendo il libretto di circolazione. Infatti, detti uffici sono di fatto gli unici ad avere il controllo telematico del veicolo e della sua storia "fiscale", mentre tabaccai e uffici postali, spesso adducono scadenze ed importi del tutto fantasiosi, tra l'altro lasciando in capo al soggetto pagante ogni responsabilità dell'errore commesso, cosa che invece non avviene nelle delegazioni Aci, che sono responsabili degli errori commessi in fase di compilazione.

Tuttavia, sempre nell'ambito delle procedure esemplificative, l'Agenzia delle Entrate, attraverso il suo portale, mette a disposizione uno strumento che permette la verifica del "buon fine" delle operazioni di pagamento:

Interrogazione pagamenti

Questo servizio permette di controllare la correttezza dei versamenti delle tasse automobilistiche effettuati presso le tabaccherie e le agenzie di pratiche auto ; sarà inoltre possibile controllare anche alcuni versamenti effettuati presso Poste e Aci.

Il servizio è disponibile per i soli pagamenti effettuati a beneficio della regione Marche e delle regioni in cui la gestione della tassa automobilistica è di competenza dell'Agenzia delle Entrate (Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia e Valle D'Aosta)

Regione beneficiaria	regione beneficiaria
Categoria del veicolo	categoria
Targa del veicolo	
Anno di pagamento	anno

[Visualizza pagamenti](#)

[Reimposta i dati](#)

Per ovviare ai relativi dubbi circa le modalità di pagamento del rispettivo bollo, le Regioni e le Province Autonome convenzionate hanno attivato un servizio di assistenza diretta agli utenti per tutte le esigenze connesse alle tasse automobilistiche, sebbene questo abbia il suo relativo costo.

Inoltre, sempre nell'ambito della semplificazione, è dato rilevare che un aiuto al cittadino viene non solo dalla pubblica amministrazione ma anche da aziende che, per offrire servizi sempre più competitivi e con i dovuti strumenti, accorciano le distanze tra l'utente e le rispettive esigenze. Esempio di questi servizi è il nuovo Totem del Gruppo Bancario Capitalia, un'ingegnosa e valevole postazione multimediale che offre una serie di servizi utili a tutti coloro che devono entrare in contatto con le diverse amministrazioni, velocizzando tutta la prassi connessa alla compilazione e consegna di una variegata modulistica. Proprio nell'ambito dei Trasporti, diverse sono le informazioni ed i moduli proposti: si parte dalle informazioni generiche circa l'autocertificazione ed il suo possibile utilizzo, alla stampa della modulistica concernente la dichiarazione di

smarrimento, furto o alienazione dell'auto o della patente o, addirittura, il modulo per la richiesta del rimborso per errato pagamento del bollo auto. Ma non solo, vi è la possibilità di stampare il modulo per la richiesta di circolazione provvisoria del veicolo o il modulo di richiesta provvisoria di guida per furto, smarrimento o distruzione della patente, nonché la richiesta per il permesso di parcheggio e la modulistica per i portatori di handicap. Insomma, una serie di servizi assolutamente gratuiti e supportati da un'assistente di filiale per spiegarne le funzionalità a tutti coloro che non ne siano in grado di utilizzarlo. Ma, ancor di più, un servizio diffuso in tutta Italia presso molte delle sedi delle banche appartenenti al Gruppo Capitalia, ad oggi diffuse su tutto il territorio nazionale.

Ma, se da una parte lo Stato cerca di offrire servizi sempre più vicini alle esigenze dei cittadini, dall'altra contrappone ed impone una rigida condotta ed osservanza delle regole. Infatti, severi sono gli adempimenti conseguenti al mancato pagamento della tassa automobilistica, regolati dall'art. 96.

Infatti, se si paga in ritardo, oltre alla tassa si è soggetti anche al pagamento di sanzioni, che crescono a seconda del ritardo con cui il pagamento viene fatto (v. Tabella):

PAGAMENTO EFFETTUATO ENTRO..	SANZIONE (in % della tassa)
30 giorni dalla scadenza	3,75
1 anno	6

Insieme al pagamento di tassa + sanzione, devono essere aggiunti gli interessi sulla tassa non pagata, calcolati su base giornaliera, a decorrere dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento omesso e fino a quello dell'effettivo versamento.

Per ogni giorno di ritardo, entro il primo anno, gli interessi sono pari al:

- 3% su base annua, per i giorni decorsi durante il 2003;
- 2,5% su base annua a decorrere dal 1° gennaio 2004.

Per poter beneficiare delle sanzioni ridotte, il contribuente deve provvedere al versamento contestuale della tassa, della sanzione e degli interessi.

Chi paga in ritardo può ottenere, direttamente tramite l'applicazione inserita nel sito, il calcolo della sanzione e degli interessi da pagare.

Per i pagamenti effettuati oltre l'anno la sanzione è applicabile d'ufficio ed è pari al 30% della tassa: sono inoltre dovuti gli interessi nella misura del 1,375% per ogni semestre

maturato a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine utile per il pagamento (2,5% a semestre fino al 30 giugno 2003).

Così, ferme restando le procedure di recupero degli importi dovuti per le tasse automobilistiche, l'A.C.I., qualora accerti il mancato pagamento di detti tributi per almeno tre anni consecutivi, notifica al proprietario del veicolo la richiesta dei motivi dell'inadempimento e, ove non sia dimostrato l'effettuato pagamento entro trenta giorni dalla data di tale notifica, chiede la cancellazione d'ufficio del veicolo dagli archivi del P.R.A., che ne dà comunicazione al competente ufficio del Dipartimento per i trasporti terrestri per il ritiro d'ufficio delle targhe e della carta di circolazione tramite gli organi di polizia, con le modalità stabilite con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentito il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti. A tale provvedimento di cancellazione l'unico strumento consentito per dimostrare l'errata valutazione da parte dell'ufficio è il ricorso entro trenta giorni al Ministro dell'economia e delle finanze.

Qualche agevolazione alle auto e le moto anziane (con almeno 30 anni)...

Per le autovetture e le moto "anziane", vale a dire storiche, costruite da almeno trent'anni, spetta il beneficio dell'esenzione della tassa automobilistica. L'agevolazione spetta automaticamente, senza che sia necessario presentare una domanda apposita e senza che sia necessario il possesso di particolari requisiti per il veicolo (la Lombardia fa caso a sé). Per verificare se si ha diritto o meno al beneficio, fa fede la data di immatricolazione risultante dal "libretto" di circolazione. Se però il contribuente è in possesso di documentazione idonea che attesti una data di costruzione anteriore a quella di immatricolazione, fa fede ai fini dell'agevolazione la data di costruzione. Se però dei veicoli in questione se ne fa uso, cioè sono messi in circolazione su strade pubbliche, essi sono tenuti al pagamento di una tassa forfetaria dovuta in misura fissa a titolo di tassa di circolazione (indipendentemente dalla potenza del motore). Il pagamento può effettuarsi, senza sanzioni, in qualsiasi mese dell'anno, purché anteriormente alla messa in circolazione del veicolo su strade pubbliche. Questo regime agevolato non si applica ai veicoli "ad uso professionale". Sono da considerare tali, ad esempio, quelli adibiti al servizio pubblico da piazza, a noleggio da rimessa o a scuola guida.

La tassa annuale è pari a:

REGIONE	IMPORTO
Su tutto il territorio nazionale	25,82 euro
Per il Veneto, la Calabria e la Campania	28,40 euro
Per le Marche	27,88 euro

I benefici indicati per le auto "anziane" nel paragrafo precedente si applicano con le stesse modalità nei riguardi dei veicoli che abbiano compiuto vent'anni e che abbiano i requisiti per essere considerati di particolare interesse storico e collezionistico.

3.3.2 - IMPOSTA PROVINCIALE DI TRASCRIZIONE(I.P.T.)

Dal 1° Gennaio 1999 è stata istituita l'Imposta Provinciale di Trascrizione, in sostituzione dell'Imposta Erariale di Trascrizione (I.E.T.) e della relativa Addizionale Provinciale (A.P.I.E.T.). L'Imposta ricalca sostanzialmente, nei suoi principi base, la preesistente Imposta Erariale di Trascrizione, pur presentando numerosi elementi innovativi.

Proprio da questa data, appunto, l'Imposta è dovuta per tutte le formalità presentate al PRA. Il Ministero delle Finanze ha stabilito, con decreto del 27.11.1998 n. 435, le misure dell'Imposta Provinciale di Trascrizione da applicare alle formalità di iscrizione, trascrizione ed annotazione dei veicoli al Pubblico Registro Automobilistico, per tipo e potenza degli stessi³⁸.

Tabella importi originariamente espressa in lire e successivamente convertita in Euro da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Tipo e potenza veicoli							Importi
1	motocarrozze e trattori agricole						Euro 150,81
	autoveicoli ed autovetture fino a 53 kw, ovvero autobus e trattori stradali fino a 110 kw						Euro 150,81
	autoveicoli ed autovetture oltre 53 kw						Euro 3,5119 per ogni kw
	autobus e trattori stradali oltre 110 kw						Euro 1,7559 per ogni kw
	veicoli	a	motore	per	trasporto	di cose	
	fino			7		q.li	Euro 199,35
	oltre	7		fino	15	q.li	Euro 290,25
	oltre	15		fino	30	q.li	Euro 326,40
	oltre	30		fino	45	q.li	Euro 380,63
	oltre	45		fino	60	q.li	Euro 452,93
	oltre	60		fino	80	q.li	Euro 519,56
	oltre	80 q.li					Euro 646,60
	rimorchi	per		trasporto	di cose		
	fino			20	q.li	Euro	265,98
	oltre	20	q.li	fino	50	q.li	Euro 356,36

³⁸ Presa dal sito www.aci.it

	oltre 50 q.li	Euro 452,93
	rimorchi per trasporto di persone	
	fino 15 posti	Euro 229,82
	da 16 a 25 posti	Euro 253,58
	da 26 a 40 posti	Euro 302,13
	oltre 40 posti	Euro 362,55
2	atti soggetti ad IVA	Euro 150,81
3	formalità relative ad atti con cui si costituiscono, modificano od estinguono diritti reali di garanzia con un minimo di Euro 150,81	1,46%
4	formalità relative ad atti diversi da quelli altrove indicati aventi ad oggetto prestazioni a contenuto patrimoniale con un minimo di Euro 150,81	7,80%
5	formalità relative ad atti di cui al numero 4 della tariffa non aventi contenuto patrimoniale	Euro 150,81

Per questa, le Province hanno la facoltà di aumentare le tariffe fino ad un massimo del 20% e, in numerose, hanno già deliberato tale aumento, la cui tabella, attraverso la quale è possibile determinare l'importo da pagare in ciascuna provincia, è la seguente³⁹ :

Aumento	Provincia
20%	Agrigento, Alessandria, Ancona, Ascoli Piceno, Arezzo, Asti, Avellino, Bari, Belluno, Benevento, Bergamo, Biella, Brindisi, Cagliari, Caltanissetta, Campobasso, Catania, Catanzaro, Caserta, Chieti, Cosenza, Cremona, Crotone, Cuneo, Enna, Ferrara, Firenze, Foggia, Forlì, Frosinone, Genova, Gorizia, Grosseto, Imperia, Isernia, La Spezia, L'Aquila, Latina, Lecce, Lecco, Livorno, Lodi, Lucca, Macerata, Mantova, Massa Carrara, Modena, Milano, Novara, Nuoro, Oristano, Palermo, Parma, Pavia, Perugia, Pescara, Pesaro Urbino, Piacenza, Pisa, Pistoia, Pordenone, Potenza, Ravenna, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Rieti, Rimini, Roma*, Rovigo, Salerno, Savona, Siena, Siracusa, Taranto, Teramo, Terni, Torino, Treviso, Trieste, Udine, Venezia, Vercelli, Verona, Vicenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vibo Valentia**, Viterbo
19,355%	Trapani
18%	Varese
15%	Ragusa
14%	Bologna
12%	Padova
10%	Como, Matera, Messina, Sassari
Nessun aumento	Aosta, Bolzano, Brescia, Napoli, Prato, Sondrio, Trento

Dati aggiornati al 1 gennaio 2006.

Ai sensi dell'art. 1, 3° comma, del D.M. n. 435/1998, non sono soggetti al pagamento dell'Imposta Provinciale di Trascrizione:

Le formalità relative ai motocicli;

³⁹ Presa dal sito www.aci.it

Le cessioni di veicoli usati effettuate nei confronti dei soggetti che ne fanno commercio (minivolture o vendite ai concessionari).

I trasferimenti di proprietà a favore di soggetti portatori di handicap.

In quest'ultimo caso diverse sono le categorie di esenzione: dai disabili con patologie meno gravi a disabili con patologie che comportano ridotte o impedito capacità motorie permanenti, tali da richiedere l'adattamento dei veicoli; sono esclusi da tale esenzione anche i non vedenti ed i sordomuti. L'esenzione può essere richiesta anche dal familiare qualora il disabile sia fiscalmente a suo carico. L'esenzione dall'imposta spetta oltre che al disabile o al familiare cui il disabile è fiscalmente a carico, anche nei casi in cui il veicolo sia cointestato, cioè oltre che al disabile anche ad un altro soggetto. Tuttavia esistono regioni che, come la Toscana, limitano l'esenzione dal pagamento della Tassa Automobilistica soltanto al disabile o al familiare cui il disabile è fiscalmente a carico, escludendo quindi i veicoli cointestati. Vi sono, poi, dei veicoli particolari per i quali è prevista l'esenzione. Ciò riguarda autovetture, autoveicoli per trasporto promiscuo, trasporti specifici, motocarrozze, motoveicoli trasporto promiscuo, motoveicoli trasporto specifico, con limitazione di cilindrata fino a 2000 cc per i veicoli a benzina e 2800 cc per i veicoli diesel. Inoltre avremo:

- a) Motocarrozze;
- b) Autoveicoli adattati per consentire la guida da parte del portatore di handicap;
- c) Autoveicoli adattati per consentire il trasporto del portatore di handicap;
- d) Autoveicoli non adattati ma utilizzati per il trasporto del portatore di handicap di cui ai punti a) e c).

ESENZIONE IMPOSTA PROVINCIALE DI TRASCRIZIONE (I.P.T.) PER I VEICOLI DESTINATI AI PORTATORI DI HANDICAP ED INVALIDI

TIPOLOGIA	CARATTERISTICHE VEICOLO	DOCUMENTI VEICOLO	DOCUMENTAZIONE PERSONALE
	. Con adattamento tecnico . Con cilindrata fino a 2000 cc veicoli benzina e fino 2800 cc veicoli diesel	Copia della carta di circolazione	. Copia della certificazione da cui risulta che il soggetto è invalido o portatore di handicap, affetto da patologia comportante ridotte o impedito capacità motorie permanenti, inoltre . Copia della documentazione oppure dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante che il disabile è fiscalmente

DISABILITA' CON PATOLOGIA CHE COMPORTA RIDOTTE O IMPEDITE CAPACITA' MOTORIE PERMANENTI (art. 8 L. 449/97)			a carico dell'intestatario del veicolo (solo nel caso in cui il veicolo non sia intestato al portatore di handicap).
	. Con cambio automatico . Con cilindrata fino a 2000 cc veicoli benzina e fino 2800 cc veicoli diesel	Copia della carta di circolazione	. Copia della certificazione da cui risulta che il soggetto è invalido o portatore di handicap, affetto da patologia comportante ridotte o impedite capacità motorie permanenti, inoltre . Copia della prescrizione di cambio automatico oppure fotocopia della patente riportante tale prescrizione, inoltre . Copia della documentazione oppure dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante che il disabile è fiscalmente a carico dell'intestatario del veicolo (solo nel caso in cui il veicolo non sia intestato al portatore di handicap).
DISABILITA' CHE COMPORTANO LIMITAZIONE GRAVE E PERMANENTE DELLA DEAMBULAZIONE O PLURIAMPUTAZIONI (art. 30, comma 7, L. 388/00)	. Anche privo di adattamento tecnico . Con cilindrata fino a 2000 cc veicoli benzina e fino 2800 cc veicoli diesel	Copia della carta di circolazione	. Copia della certificazione da cui risulta che il soggetto è invalido o portatore di handicap, affetto da patologia che comporta una limitazione grave e permanente della deambulazione o da pluriamputazioni, inoltre . Copia della certificazione dello stato di gravità (risultante dallo stesso certificato di invalidità/handicap o da certificato a parte), inoltre . Copia della documentazione oppure dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante che il disabile è fiscalmente a carico dell'intestatario del veicolo (solo nel caso in cui il veicolo non sia intestato al portatore di handicap).
	. Anche privi di adattamento tecnico . Con cilindrata fino a 2000 cc veicoli benzina e fino 2800 cc veicoli diesel	Copia della carta di circolazione	. Copia della certificazione da cui risulta che il soggetto è invalido o portatore di handicap, affetto da disabilità mentale o psichica, inoltre . Copia della certificazione dello stato di gravità (risultante dallo stesso certificato

DISABILITA' MENTALE O PSICHICA (art. 30, comma 7, L. 388/00)			di invalidità/handicap o da certificato a parte), inoltre . Copia del certificato di riconoscimento della indennità di accompagnamento, inoltre . Copia della documentazione oppure dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante che il disabile è fiscalmente a carico dell'intestatario del veicolo (solo nel caso in cui il veicolo non sia intestato al portatore di handicap).

3.4 - REVISIONE PERIODICA E VEICOLI STORICI

3.4.1 - LA REVISIONE

Negli ultimi anni l'Italia si è adeguata al resto dell'Europa riuscendo a colmare il ritardo di anni nell'applicazione del Codice della Strada per ciò che riguarda le revisioni, grazie anche alla concessione di Autorizzazioni ad un elevato numero di officine private che ora svolgono tale servizio in maniera capillare su tutto il territorio nazionale.

Circa un milione di automobilisti salta sistematicamente l'appuntamento biennale con l'officina per la revisione. Una delle cause primarie è sicuramente la dimenticanza, ma seguono la mancanza di soldi e di tempo. Tutto questo, certamente, per non avere ben chiaro quale sia la posta in gioco: oltre la multa, diverse e costose conseguenze! Purtroppo, l'80% degli automobilisti non sa che una macchina cui è scaduto il periodo di revisione è priva di copertura assicurativa: ciò comporta che in caso d'incidente con danni a persone o cose, la compagnia risarcisce il terzo, ma poi rivalendosi sull'assicurato, che deve pagare il conto di tasca propria. La gravità non sta solo nell'onerosità della dimenticanza, ma nel fatto che a volte tale dimenticanza può rovinare a vita, cosa che persino gli addetti ai lavori ignorano!

La regola, contenuta nell'articolo 80 del Codice della Strada, in vigore dal primo Gennaio 1993, stabilisce che il proprietario di un'auto è tenuto a sottoporre il veicolo alla revisione periodica 4 anni dopo la prima immatricolazione e, poi, ogni 2 anni, sempre entro il mese(e non il giorno) di scadenza.

Il controllo tecnico presso una delle 5400 officine autorizzate costa, ad oggi, "ufficialmente" 40,48 Euro, ma l'osservatorio Autopromotec, un riconosciuto centro di ricerca del settore, ha calcolato che le riparazioni necessarie per passare il controllo tecnico portano la spesa media per veicolo revisionato a 150 Euro.

Due anni fa, al controllo obbligatorio in officina è sfuggito più di un milione e 300mila veicoli, dicono le statistiche. Un buco che sembra confermato anche per l'anno appena finito.

Per aumentare la memoria degli automobilisti, da anni c'è chi propone ai Ministeri dei Trasporti e dell'Ambiente di adottare un bollino adesivo da incollare sul parabrezza che renda evidente la scadenza della revisione, come per esempio fanno in Germania; oppure di spedire un avviso ai proprietari delle auto chiamate in officina, come avviene

già per le patenti di guida in scadenza. In assenza di vigilanza, invece, il compito di dragare il parco auto italiano grava sui pochi controlli di polizia.

A Roma, mediamente vengono ritirate 6mila carte di circolazione l'anno. E il fenomeno si ripete ovunque ad ogni campagna di sicurezza: a Firenze, nel febbraio 2005, a fronte di 1200 controlli, mirati ad accertare le condizioni di trasporto dei minori, sono state ritirate 5 carte di circolazione. A Genova, un posto di blocco sull'autostrada ha stanato 359 veicoli irregolari.

Codice alla mano, chi è sorpreso a circolare con la revisione scaduta è punito con una multa che può variare da un minimo di 131 Euro ad un massimo di 525 Euro e con il ritiro della carta di circolazione, che sarà restituita soltanto dopo il superamento della revisione alla Motorizzazione provinciale. La sanzione raddoppia in caso di recidiva o se l'auto irregolare viene colta a circolare in autostrada. Ma ecco, qui di seguito, il quadro sanzionatorio previsto dal Codice della strada per chi circola senza aver effettuato la revisione o senza aver presentata la domanda entro i termini previsti:

Norma violata	Sanzione pecuniaria	Sanzione accessoria
art. 80, comma 14 omessa revisione	euro 137,55	Ritiro carta di circolazione
art. 80, comma 14 ripetuta omissione della revisione	euro 275.10	Ritiro carta di circolazione
art. 176, comma 18 omessa revisione di veicolo circolante in autostrada	euro 137.55	Fermo amministrativo veicolo, restituito dopo la prenotazione

Ma tutto ciò è nulla in confronto a quanto potrebbe accadere in caso di incidente stradale. Vi sono casi in cui un automobilista, anche con la revisione scaduta da giorni, investa qualcuno e poi sia costretto a vendergli la casa per poter risarcire il danneggiato! La gente non dà molto peso a questo fattore, poiché non conosce il prezzo del rischio e perché sulle polizze i casi di rivalsa sono scritti in piccolo! Basta sfogliare le condizioni generali di assicurazione per verificare che molte situazioni comportano il divieto di circolazione dell'auto e danno alle compagnie il diritto di rivalersi sull'assicurato, responsabile di un sinistro con danni. Comuni a tutte le polizze sono: l'irregolarità della patente, la guida in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di droghe, l'omissione di soccorso, il trasporto di sostanze pericolose. Ogni impresa può aggiungerne altre, precisandole all'articolo due del contratto: la Axa Assicurazioni, per esempio, contempla anche le gare di velocità; Genertel e Carige Assicurazioni richiamano esplicitamente la mancata

revisione del veicolo; Generali e Sai Fondiaria citano il dolo dell'assicurato, ma tacciono sulla revisione. Con la stessa libertà, poi, ciascuna compagnia può scegliere – precisandolo nel contratto – se applicare la rivalsa senza appello o se offrire al cliente una via d'uscita a pagamento: una copertura valida in qualsiasi circostanza (inclusa l'omissione di soccorso) in cambio di un sovrappremio⁴⁰.

Tassativa per tutte le compagnie, invece, è la facoltà di esercitare la rivalsa soltanto nelle circostanze richiamate esplicitamente nel contratto, come ha ricordato l'Isvap nella circolare 303/97 e nella più recente 502/03, che richiama le imprese ad evidenziare i casi di rivalsa già nel preventivo reso on line.

Ma per fare una stima economica del peso delle revisioni, sempre più onerose, ripercorriamo i dati di qualche anno addietro per arrivare ad oggi, prendendo come esempio il 2003, considerato l'anno di forte crescita(34%) per la relativa spesa. Proprio nel 2003, gli italiani hanno speso ben 1.787 milioni di euro per le revisioni delle loro autovetture previste dal Codice della strada. Rispetto al 2002 la crescita è stata del 34%. Questi dati derivano da elaborazioni dell'Osservatorio Autopromotec, che è la struttura di ricerca della più importante rassegna espositiva internazionale di attrezzature e prodotti per autofficina, che riassumiamo nella seguente tabella:

SPESA PER REVISIONI E PREREVISIONI AUTO 2003 PRESSO I CENTRI PRIVATI AUTORIZZATI(valori in milioni di euro)			
	2003	2002	Var. % 2003 su 2002
Costo revisioni			
Compenso alle officine	317,9	237,3	34%
Iva 20%	63,6	47,5	34%
Tassa fissa (Euro 5,16 per revisione)	63,5	47,4	34%
Spese c/c/p (Euro 1 per revisione)	12,3	9,2	34%
Costo Revisioni	457,3	341, 4	34%
Costo prerevisioni			
Presso officine di revisione	664,9	496,3	34%
Presso altri meccanici	443,3	330,9	34%
Iva 20%	221,6	165,4	34%
Costo prerevisioni	1.329,7	992,6	34%
Costo totale per gli automobilisti	1.787,0	1.334,0	34%
Fonte: Osservatorio Autopromotec			

⁴⁰ Metterci il nome del giornale

L'imponente cifra spesa dagli italiani per far revisionare le loro auto nel 2003, presso i centri privati autorizzati, comprende il pagamento della tariffa fissata per le revisioni per complessivi 457,3 milioni di euro ed il costo delle operazioni di manutenzione e riparazione, necessarie per porre i veicoli in grado di superare i controlli previsti, cioè la spesa per la cosiddetta attività di prerevisione, che, secondo le stime dello stesso Osservatorio, ammonta a 1.329,7 milioni di euro.

Poiché le tariffe erano rimaste invariate rispetto al 2002, la forte crescita della spesa per le revisioni nel 2003 dipendeva dall'aumento del numero di autovetture chiamate al controllo (passato da 9.190.840 del 2002 a 12.312.176 del 2003) e anche dall'esecuzione di revisioni non fatte negli anni precedenti. Nonostante questo forte aumento il problema dell'evasione dell'obbligo della revisione resta molto grave. Infatti nel 2003 gli autoveicoli chiamati al controllo furono ben 14.300.000 mentre le revisioni eseguite ammontavano a 12.312.176, concludendosi, così, un anno con un forte inevaso, sommato a quello molto rilevante già accumulato nell'anno precedente. Quantificando il numero delle revisioni dal 2002 al 2005 avremo:

Periodo	Numero revisioni	Variazione %
Anno 2002	9.190.840	-----
Anno 2003	12.312.176	(% sul 2002) +34%
Anno 2004	10.187.191	(% sul 2003) -17,26%
Anno 2005	12.644.132	(% sul 2004) +24,11%

Nel 2005, invece, in tutta Italia gli automobilisti hanno speso per la revisione dei propri autoveicoli 1.929,7 milioni di euro, rispettivamente 488,3 milioni di euro come pagamento della tariffa fissata per la revisione e 1.441,4 milioni di euro per l'attività di prerevisione. Rispetto al 2004 l'aumento è stato di poco più del 24%, dovuto al maggior numero di autoveicoli chiamati al controllo (che è passato dai 10.187.191 del 2004 ai 12.644.132 del 2005).

SPESA PER REVISIONI E PREREVISIONI AUTO 2004/2005			
	2005	2004	Var. % 2005 su 2004
Costo revisioni			
	488,3	378,4	29,05%
Costo prerevisioni			
	1.441,4	1.161,4	24,10%
Costo totale per gli automobilisti	1.929,7	1.539,8	25,3%

L'attività di revisione, con il nuovo sistema europeo già ampiamente a regime, è particolarmente importante per il mantenimento delle condizioni di efficienza dei veicoli, con rilevanti benefici per la sicurezza della circolazione e la tutela ambientale. Il problema del non rispetto dell'obbligo è quindi molto preoccupante. Risolvere il problema dell'evasione dell'obbligo è certamente molto importante, ma perché il sistema funzioni al meglio è anche necessario rivedere le tariffe per le officine di revisione che sono ferme dal 5 giugno 1999. Infatti, sul contributo attualmente versato dall'automobilista per la revisione del proprio veicolo, il 33,1% viene assorbito da tasse e concessioni governative, mentre il compenso per l'officina rimane di soli 25,82 euro. Si tratta di una cifra palesemente insufficiente – secondo l'Osservatorio Autopromotec - a coprire il costo del servizio, che prevede circa 50 operazioni di controllo per ogni autoveicolo da eseguirsi con apposite apparecchiature e con personale tecnico addestrato, sotto la guida di un responsabile tecnico. Se la tariffa attuale per le officine (la più bassa in Europa) non sarà adeguata, allineandola almeno a quelle in vigore nei maggiori paesi europei, si rischia di ingenerare effetti negativi sulla sicurezza, favorendo, di fatto, il fenomeno delle revisioni fittizie o eseguite in modo approssimativo da parte di operatori non professionalmente qualificati.

I cittadini pagano senza obiettare, lo Stato incassa senza fare nulla e le officine protestano, lamentando – mentre continuano a crescere di numero – che il loro compenso è fermo al livello del 1999. E, mentre pochi badano alla qualità del controllo obbligatorio, all'orizzonte è sempre più chiara la minaccia di un nuovo aumento a carico degli automobilisti, dopo quello scattato il 16 dicembre 2005, che ha portato il costo della revisione da 37,84 a 40,48 euro.

Ma come si arriva ai 40,48 euro a biennio effettivamente pagati per ciascuna auto revisionata? Vediamo di riassumerlo in tabella:

COSTI DELLA REVISIONE	
Compenso revisore	25,82 euro
Iva 20%	5,16 euro
Diritti (DTT del Ministero dei Trasporti)	7,80 euro
Poste Italiane (costo bollettino)	1,70 euro
COSTO TOTALE	40,48 EURO

e vediamo, nel grafico che segue, l'incidenza dei singoli costi della revisione in termini percentuali:



Una stratificazione di sovrapprezzi preoccupante visto che il 13 ottobre del 2004 i centri di revisione ed il Ministero dei Trasporti hanno firmato un accordo che prevede di portare il compenso base a 45,85 euro e rivederlo ogni due anni, come previsto dalla legge 870/86. Un accordo non ancora attuato, ma che potrebbe far balzare d'un colpo il prezzo della revisione a 64,52 euro, senza contare il costo delle riparazioni suggerite dai meccanici per superare il controllo tecnico e il bollino sulla regolarità dei fumi di emissione previsto nelle grandi città.

Ma, oltre che l'aspetto economico, quanta e quale documentazione l'utente deve fornire per la prenotazione della revisione dei veicoli? Il primo passo da farsi è, certamente, il ricorso alla consulenza e servizio di prenotazione nei termini previsti per la revisione, da effettuarsi sia presso la Motorizzazione Civile che presso le Officine. Rivolgersi ad un'officina autorizzata e agli uffici di competenza non è per nulla complesso, poiché sono diversi gli strumenti per poterli reperire.

Oltre che l'Acì, per esempio, vi è il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti che facilita la ricerca attraverso una semplice schermata, che mostriamo qui di seguito:



Controlla qual è l'officina autorizzata dal Dipartimento Trasporti Terrestri (DTT) più vicina a te:

Seleziona la Provincia*	TARANTO
Seleziona il Comune*	
Inserisci il CAP*	74100
Inserisci l'indirizzo	XXXX
Tipo Veicolo revisionabile	AUTO / MOTO

* occorre indicare obbligatoriamente la coppia Provincia e Comune e/o il CAP

Per ciò che concerne la documentazione da fornire, sono necessari:

la Fotocopia integrale della carta di circolazione;

l'attestazione dei versamenti dovuti.

Non una lista complessa di documenti, quanto una serie di liste d'attesa, a partire dalle note file presso le poste per il pagamento dei bollettini, per chi purtroppo non sappia utilizzare internet, a concludersi con le noiosissime file alla Motorizzazione per il controllo effettivo del veicolo. Ma, proprio a proposito dei bollettini postali, un'ulteriore aiuto viene dal sito "Il portale dell'automobilista" del Ministero dei Trasporti che, a tal proposito, ne dedica una sezione. Questa sezione del portale, infatti, è dedicata al Cittadino mettendo a disposizione servizi quali il pagamento on line delle pratiche automobilistiche, la consultazione dei punti patente oltre a numerosi servizi informativi quali la ricerca delle officine autorizzate o il tariffario pratiche. Attualmente il servizio è diffuso su tutto il territorio nazionale, ad esclusione del pagamento dei bollettini per le pratiche da presentare negli Uffici Provinciali DTT di Bolzano e della regione Sicilia.

La procedura è piuttosto semplificata, ma, per prima cosa, occorre Registrarsi (gratuitamente) sul portale. Mentre, il pagamento on line dei bollettini prevede una serie di operazioni guidate, quali:

Selezionare la categoria di pratica (veicoli, revisioni, collaudi, patenti);

Selezionare la tipologia di pratica;

Compilare il bollettino/i bollettini proposti dal sistema e metterli nel Carrello;

Procedere al pagamento del/dei bollettino/i contenuti nel Carrello;

Stampare le ricevute dei bollettini inviate dal sistema nella casella e-mail indicata nella registrazione al portale DTT;

Recarti presso l'ufficio provinciale DTT per presentare la pratica.

3.4.2 - LA REISCRIZIONE DEI VEICOLI STORICI

Per poter eseguire l'espletamento delle pratiche è necessario essere in possesso delle targhe originarie e, con queste, bisogna rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per curarne l'intera pratica.

Se si è in possesso sia delle Targhe originarie che della Carta di Circolazione, bisogna rivolgersi prima al Pra e chiedere la reiscrizione del veicolo; ottenuta la reiscrizione, il passaggio successivo è quello della Motorizzazione Civile per la reimmatricolazione.

Se, invece, non si è in possesso della Carta di Circolazione e si dispone delle sole Targhe originarie, prima è necessaria la richiesta della reimmatricolazione del veicolo, con la stessa targa, presso la Motorizzazione Civile, poi, una volta eseguita la reimmatricolazione e ottenuto il rilascio della relativa Carta di Circolazione, si procede con la reiscrizione del veicolo al Pra.

In entrambe le ipotesi sopra descritte, si deve presentare al Pra:

1. Carta di Circolazione originale;
2. Foglio Complementare oppure, se non si è in possesso di questo documento, perché smarrito, occorre una denuncia di smarrimento fatta presso gli organi di Pubblica Sicurezza. Se si vuole, invece, conservare l'originale del Foglio Complementare, si deve compilare un'autocertificazione in cui si dichiara di volerne rimanere in possesso esclusivamente per il suo valore storico;
3. Certificato di iscrizione ad uno dei seguenti registri: Asi, Storico Lancia, Italiano Fiat, Italiano Alfa Romeo, Storico FMI.

4. Attestazione del pagamento delle tasse per i tre anni precedenti a quello della reiscrizione del veicolo, maggiorate del 50%, sul conto corrente della Regione di competenza,– Tasse automobilistiche Regionali – SERVIZIO TESORERIA. La prassi prevede, o meglio consiglia, il pagamento su tre bollettini separati, uno per anno, per una migliore identificazione dei periodi di pertinenza;

5. Se l'intestatario del mezzo è colui che disbriga le pratiche presso il Pra è necessario portare una dichiarazione di proprietà con firma autenticata dal notaio in duplice originale in bollo in cui si chiede la reiscrizione del veicolo al relativo nome con la stessa targa e il cui modulo fac-simile della dichiarazione di proprietà è disponibile, generalmente, presso gli Urp. Se, invece, colui che disbriga le pratiche non è lo stesso intestatario, è necessario portare un atto di vendita redatto dal notaio in duplice originale in bollo.

Con questo iter il veicolo è iscritto di nuovo negli archivi del Pra con lo stesso numero di targa ed è rilasciato il Certificato di Proprietà.

COSTI DELLA REISCRIZIONE	
Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT)	51,65 euro
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	29,24 euro

3.5 - LA VITA DEL VEICOLO

3.5.1 - SMARRIMENTO E FURTO DELLA TARGA

Nel caso di smarrimento o di furto della targa bisogna rivolgersi agli organi di Pubblica Sicurezza per sporgere denuncia.

Trascorsi 15 giorni dalla presentazione della denuncia, è il Pra il passaggio successivo per richiedere una nuova immatricolazione del veicolo. Ma per poter effettuare le pratiche sono necessari i seguenti documenti:

1. Fotocopia di un documento di identità dell'intestatario;
2. Targhe deteriorate, in caso di deterioramento di una o di entrambe le targhe;
3. Eventuali targhe rimaste, in caso di smarrimento, furto e distruzione di una o di entrambe le targhe;
4. Denuncia in originale o autocertificazione di resa denuncia;
5. Certificato di Proprietà o il Foglio Complementare riportante la targa precedente; se si è smarrito o è stato rubato, occorre una denuncia di smarrimento fatta presso gli organi di Pubblica Sicurezza o autocertificazione di resa denuncia fatta dall'intestatario;
6. Carta di Circolazione;
7. Compilazione e sottoscrizione del modello NP-2 e del modello DTT2119 (che si trova in distribuzione gratuita presso il Pra). Se la richiesta non è presentata direttamente dall'intestatario del Certificato di Proprietà /Carta di Circolazione, occorre una delega in carta semplice alla persona che presenta la richiesta con fotocopia di un documento di riconoscimento del delegato.

Con questa pratica è rinnovata l'iscrizione del veicolo con il nuovo numero di targa, vengono rilasciate le nuove targhe, la Carta di Circolazione ed il nuovo Certificato di Proprietà.

COSTI DELLE PRATICHE DI RECUPERO	
Emolumenti Pra	20,92 euro
Imposta Bollo per la trascrizione al Pra	29,24 euro
Imposta Bollo	20,66 euro
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro 29,24 euro
Rilascio targa	37,79 euro per la targa lunga 37,44 euro per la targa quadrata (fuoristrada o auto d'epoca)

3.5.2 - EREDITA' DI UN VEICOLO

Nel stesso caso dell'eredità di un veicolo possono verificarsi due condizioni: Il possesso o meno del certificato di proprietà e del foglio complementare. Ma analizziamoli entrambi:

Possesso del certificato di proprietà. La prima cosa che gli eredi devono fare è quella di recarsi dal notaio per l'atto d'accettazione d'eredità. In base all'art. 2648cc l'accettazione dell'eredità deve essere contenuta in un Atto Pubblico o Scrittura Privata con la sottoscrizione autenticata o accertata giudizialmente.

Entro 60 giorni dalla data dell'atto notarile occorre trascrivere al Pra il passaggio di proprietà e aggiornare la Carta di Circolazione. L'iter amministrativo prevede la fornitura di diversi certificati:

1. Atto di accettazione di eredità in duplice originale in bollo;
2. Certificato di Proprietà;
3. Fotocopia della Carta di Circolazione;
4. Certificato di morte o dichiarazione sostitutiva del certificato di morte;
5. Certificato di residenza che per la Motorizzazione Civile deve essere in bollo o autocertificazione degli eredi che si intestano il veicolo;
6. Se sei un cittadino extra comunitario: devi esibire il permesso di soggiorno in corso di validità e un documento di identità valido;
7. Se sei cittadino dell'Unione Europea: devi esibire copia della carta di soggiorno in corso di validità. Se la richiesta non è presentata direttamente dagli eredi, occorre una delega a favore della persona che presenta la pratica. Devi compilare e sottoscrivere i modelli NP-3 e DTT2119 che trovi in distribuzione gratuita presso lo sportello Informazioni del Pra.

Con questa pratica il veicolo è intestato agli eredi ed è rilasciato il Certificato di Proprietà e l'etichetta per aggiornare la Carta di Circolazione.

In caso di più eredi, se solo uno di essi desidera intestarsi il veicolo, è necessario effettuare due successivi passaggi: prima si iscrive il mezzo a nome di tutti gli eredi e poi si trascrive a favore dell'unico erede, che intende risultare intestatario del veicolo. E' possibile in questo caso allegare un unico atto di accettazione di eredità e contestuale vendita, in duplice originale e in bollo. Sarà, però, necessario andare presso il Pra per ottenere il rilascio del Certificato di Proprietà e alla Motorizzazione Civile per l'aggiornamento della Carta di Circolazione.

COSTI DELLE PROCEDURE IN CASO DI POSSESSO DEL CERTIFICATO DI PROPRIETA'	
Imposta Provinciale di Trascrizione	varia secondo la Provincia di residenza del defunto
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	43,86 euro
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
	14,62 euro

Possesso del certificato complementare.

Anche in questo caso, il primo passo da farsi è l'atto di accettazione dell'eredità da parte degli eredi presso il notaio, in base al già citato art. 2648cc.

In caso di più eredi, se solo uno di loro desidera intestarsi il veicolo, è necessario seguire i due successivi passaggi già menzionati nel caso di possesso del certificato di proprietà precedente. E' possibile anche in questo caso allegare un unico atto di accettazione di eredità e contestuale vendita, in duplice originale e in bollo.

Sempre entro i 60 giorni dalla data dell'atto notarile occorre trascrivere al Pra il passaggio di proprietà e andare alla Motorizzazione Civile per aggiornare la Carta di Circolazione.

Ciò che è necessario produrre è:

1. Atto d'accettazione d'eredità in duplice originale in bollo;
2. Foglio Complementare;
3. Fotocopia della Carta di Circolazione;
4. Certificato di morte o dichiarazione sostitutiva del certificato di morte. Bisogna compilare il modello NP-3 in distribuzione gratuita presso il Pra.

Con questa pratica il veicolo è intestato agli eredi ed è rilasciato il Certificato di Proprietà. Per aggiornare la Carta di Circolazione occorre andare alla Motorizzazione Civile per:

1. Compilare e sottoscrivere il modello DTT2119 (reperibile gratuitamente allo sportello Informazioni degli uffici del Pra);
2. Attestazione del versamento di 7,80 euro sul conto corrente 9001 intestato al Dipartimento Trasporti Terrestri Diritti Roma;
3. Attestazione del versamento di 14,62 euro sul conto corrente 4028 intestato al Dipartimento Trasporti Terrestri Imposta Bollo Roma;
4. Certificato di residenza o autocertificazione degli eredi che si intestano il veicolo.

5. Se sei un cittadino extra comunitario: devi esibire il permesso di soggiorno in corso di validità e un documento di identità valido;

6. Se sei cittadino dell'Unione Europea: devi esibire copia della carta di soggiorno in corso di validità;

Se la richiesta non è fatta direttamente dagli eredi, occorre una delega a favore della persona che presenta la pratica.

COSTI DELLE PROCEDURE IN CASO DI POSSESSO DEL FOGLIO COMPLEMENTARE	
Imposta Provinciale di Trascrizione	varia secondo la Provincia di residenza del defunto
Emolumenti PRA	20,92 euro
Imposta Bollo	43,86 euro

3.5.3 - CESSAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE DEI VEICOLI

Nel caso si volesse ricorrere alla radiazione per Demolizione e per Esportazione definitiva del veicolo occorrerebbe rivolgersi presso gli uffici dove è stato istituito lo Sportello Telematico, presso la Motorizzazione Civile, con la richiesta di radiazione firmata dall'intestatario del veicolo, dall'erede o dal proprietario che per qualsiasi motivo, non risulti intestatario al P.R.A.:

- presso l'A.C.I. Automobile Club Italia;
- presso il P.R.A Pubblico Registro Automobilistico;
- presso le Imprese di Consulenza Automobilistica abilitate al servizio.

Per tutti gli altri casi è competente il Pubblico Registro Automobilistico P.R.A.

Quindi, nel caso si volesse cessare la circolazione di un veicolo bisognerebbe rivolgersi presso gli Uffici Periferici del Dipartimento Trasporti Terrestri del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Nell'ipotesi di radiazione per Demolizione è prevista la produzione della seguente documentazione:

- Carta di Circolazione in originale, o denuncia di smarrimento o di furto sporta all'autorità della Polizia di Stato;
- Certificato di Proprietà in originale o, in caso contrario, rivolgersi direttamente al Pubblico Registro Automobilistico;
- Lettera del Demolitore dove è riportato il codice demolitore più copia del registro del demolitore;

-Targhe del veicolo, o denuncia di smarrimento o di furto sporta all'autorità della Polizia di Stato;

-Ricevuta del versamento di 28.10 € sul c/c 25202003 intestato a ACI Automobile Club d'Italia Economato Generale servizi di tesoreria via Marsala 8, 00185 Roma

Nel caso di radiazione per Esportazione definitiva del veicolo:

-Carta di Circolazione in originale (o denuncia di smarrimento o di furto sporta all'autorità della Polizia di Stato;

-Certificato di Proprietà in originale (in caso contrario rivolgersi direttamente al Pubblico Registro automobilistico P.R.A.);

-Targhe del veicolo, o denuncia di smarrimento o di furto sporta all'autorità della Polizia di Stato;

-Ricevuta (modulo c/c in bianco) del versamento di 28.10 € sul c/c 25202003 intestato a ACI Automobile Club d'Italia Economato Generale servizi di tesoreria via Marsala 8, 00185 Roma.

Per i cittadini extracomunitari si dovrà, inoltre, esibire (in originale o in copia autenticata o in copia semplice con dichiarazione sostitutiva di atto notorio di conformità all'originale in proprio possesso) anche il Permesso di Soggiorno o Carta di Soggiorno, più una fotocopia, tanto al momento della presentazione della richiesta quanto al momento del rilascio del provvedimento.

Infine, i soggetti legittimati alla presentazione della domanda sono:

- Diretto Interessato esibendo un documento di identità in corso di validità;
- Persona delegata con documento di identità in corso di validità munita di delega su carta semplice, sottoscritta dal titolare della domanda, più fotocopia del documento di identità del delegante in corso di validità;

Se si è **smarrito il certificato di proprietà o il foglio complementare**, come per qualsiasi oggetto o documento, bisogna andare a sporgere denuncia di smarrimento o di furto presso gli organi di Pubblica Sicurezza, per poi rivolgersi al Pra per ottenerne il duplicato.

La documentazione da produrre è la seguente:

- Denuncia originale o autocertificazione di resa a denuncia;
- Compilare il modello NP-3, che deve essere firmato dall'intestatario del veicolo e deve essere allegata una fotocopia di un documento d'identità firmata dall'intestatario.

L'unico costo gravante sono gli emolumenti PRA di 7,44 euro

Per **cancellare un Fermo Amministrativo**, è necessario sapere che non è possibile circolare con un veicolo sottoposto a fermo amministrativo. Se il veicolo è sottoposto a tale limite per poter circolare nuovamente in condizioni di regolarità bisogna ottenere la revoca del fermo amministrativo pagando l'importo dovuto.

Una volta saldato il debito per il quale è stato iscritto il fermo, il Concessionario responsabile della riscossione del tributo ti consegna il provvedimento di revoca da portare al Pra per la cancellazione del fermo. Tutto questo comporta, come tutte le pratiche che non siano on line, la perdita di tempo e denaro. Infatti presso il Pra bisogna consegnare:

Provvedimento di revoca del fermo amministrativo, in originale, contenente i dati del veicolo, del debitore e l'importo del credito di cui si richiede la cancellazione;

Foglio Complementare o il Certificato di Proprietà del veicolo.

COSTI ESTINZIONE FERMO AMMINISTRATIVO	
Emolumenti Pra	41,84 euro
Imposta Bollo	29,24 euro (se si utilizza il Certificato di Proprietà)
	43,86 euro (se si utilizza il modello NP-3)

Con questa pratica è cancellato definitivamente il fermo amministrativo ed è consegnato un nuovo Certificato di Proprietà.

3.5.4 - PERDITA DI POSSESSO DEL VEICOLO

La perdita del possesso di un veicolo può avvenire:

1 - Per furto. In questo caso è necessario fare immediatamente la denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza e poi presentare al Pra la pratica di perdita di possesso del veicolo. In questo caso occorre presentare:

- Denuncia di furto in originale o autocertificazione di avvenuta denuncia resa da chi ha denunciato il furto;
- Certificato di Proprietà o Foglio Complementare. In mancanza occorre che sulla denuncia sia dichiarato smarrito o sottratto;

2 - Per qualsiasi altro evento non documentabile. In questo caso bisogna compilare una dichiarazione sostitutiva di *atto di notorietà che ha valore ai soli fini tributari* dalla data di presentazione al Pra;

3 - Vendita a persona i cui dati conosciuti non sono sufficienti ai fini PRA;

4 - Consegna a rivenditore irreperibile o fallito;

5 - Rinuncia all'eredità (è necessario allegare il certificato di rinuncia davanti al Cancelliere);

6 - Pignoramento infruttuoso(bisogna allegare il verbale negativo del pignoramento);

7 - Appropriazione indebita (nel caso di società di leasing allegando il contratto di leasing contenente i dati delle parti e del veicolo).

Questo comporta una serie di pratiche burocratiche il cui costo si traduce in tempo e denaro. Come primo step, è necessario rivolgersi al Pra per presentare la pratica di perdita di possesso del veicolo e, allo stesso tempo, producendo una serie di documenti, quali:

1. Dichiarazione sostitutiva di atto notorio (si può compilare direttamente presso l'Ufficio Pra).

2. Certificato di Proprietà o Foglio Complementare.

Inoltre bisogna compilare il modello NP-3 che si trova in distribuzione gratuita presso lo sportello informazioni del Pra.

COSTI PER LA PERDITA DI POSSESSO DI UN VEICOLO	
Emolumenti PRA	7,44 euro
Imposta Bollo	43,86 euro (se si utilizza il modello NP-3)
Imposta Bollo	29,24 euro (se utilizza il Certificato di Proprietà)

Tutti questi importi si versano direttamente allo sportello e, con questa pratica, si annota che il proprietario non ha più il possesso del veicolo e cessa l'obbligo del pagamento della tassa di proprietà.

3.5.5 - LA RADIAZIONE

Anche attraverso le Pagine Gialle è possibile trovare l'elenco dei Demolitori Autorizzati, per recarsi, appunto, presso un centro di raccolta autorizzato. I soggetti autorizzati alla richiesta di demolizione sono:

- L'intestatario del veicolo;

- Chiunque abbia un titolo idoneo (per esempio, un atto di vendita a proprio favore non ancora trascritto al Pra) e sia in possesso dei documenti del veicolo (Targhe, Carta di Circolazione e Certificato di Proprietà o Foglio Complementare). In loro assenza, è necessaria una denuncia fatta presso le autorità di Pubblica Sicurezza o autocertificazione di resa denuncia fatta dalla persona che ha denunciato il fatto;
- Gli eredi;
- Chiunque si dichiari proprietario non intestatario al Pra con dichiarazione sostitutiva di atto notorio. In questo caso, se non si può esibire un titolo idoneo, è necessario avere i documenti (Targhe, Carta di Circolazione e Certificato di Proprietà o Foglio Complementare).

La documentazione che si è tenuti a fornire al demolitore è:

- Il veicolo munito delle Targhe (anteriore e posteriore);
- Carta di Circolazione;
- Certificato di Proprietà o Foglio Complementare (Se non sei in possesso dei documenti e/o targhe perché li hai smarriti occorre una denuncia di smarrimento presso gli organi di Pubblica Sicurezza);
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà se non sei intestatario al Pra.

Mentre i costi della demolizione sono:

COSTI PER LA RADIAZIONE DEL VEICOLO	
Emolumenti PRA	7,44 euro
Imposta Bollo	43,86 euro (se si utilizza il modello NP-3)
Imposta Bollo	29,24 euro (se utilizza il Certificato di Proprietà)

ai quali, al costo totale, si aggiungono anche i costi relativi allo smaltimento del mezzo, che variano a seconda del demolitore autorizzato interpellato. Presso il Centro di raccolta, poi, viene rilasciata un'attestazione dalla quale risulta la data della consegna e gli estremi di identificazione del veicolo.

Con questa pratica, così, il veicolo è cancellato dall'archivio del Pra e cessa l'obbligo di pagare il bollo per l'anno successivo, a condizione che la consegna del veicolo al demolitore avviene entro il termine di pagamento del bollo.

Radiare un veicolo per ritiro su area privata

Per questa pratica è necessario rivolgersi direttamente al Pra. Anche in questo caso i soggetti autorizzati alle relative pratiche sono quelli già menzionati per la semplice radiazione, mentre ciò che bisogna consegnare al Pra è:

- Targhe (anteriore e posteriore);
- Carta di Circolazione;
- Certificato di Proprietà o Foglio Complementare;
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, dove bisogna dichiarare sotto la propria responsabilità che il veicolo “è destinato a circolare esclusivamente e definitivamente su area privata”. Inoltre, è necessario indicare l’indirizzo privato dove è custodito il veicolo.

Nel caso in cui non si abbiano i documenti e le targhe, perché smarriti, occorre una denuncia di smarrimento fatta presso gli organi di Pubblica Sicurezza o autocertificazione di resa denuncia, resa dalla persona che ha denunciato il fatto.

Il costo della pratica è:

COSTI PER RADIAZIONE PER RITIRO SU AREA PRIVATA	
Emolumenti PRA	7,44 euro
Imposta Bollo	43,86 euro (se si utilizza il modello NP-3)
Imposta Bollo	29,24 euro (se si utilizza il Certificato di Proprietà)

Con questa pratica il veicolo è cancellato dall'archivio del Pra e cessa l'obbligo di pagare il bollo per l'anno successivo a condizione che la radiazione sia stata presentata al Pra entro la scadenza indicata sul bollo. Nel caso in cui si voglia, poi, rottamare il veicolo bisogna recarsi da un demolitore autorizzato.

3.6 - LA PATENTE

3.6.1 - LA PATENTE A PUNTI

Come è noto, dal 30 giugno 2003 sono entrate in vigore le disposizioni che disciplinano la Patente a Punti contenute nell'articolo 126-bis del codice della strada (CdS), introdotto dal decreto legislativo 15.1.2002, n. 9, modificato dal decreto-legge 27.6.2003, n. 151, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale - Serie generale n. 149 del 30.6.2003, convertita in legge con modificazioni dalla legge 214 del 1 agosto 2003.

La disciplina della patente a punti ha carattere cautelare per una maggiore sicurezza stradale ed integra il sistema delle sanzioni pecuniarie ed accessorie in vigore. Il nuovo codice prevede 20 punti virtuali per ciascun documento di guida che vengono scalati a seconda delle infrazioni commesse, come qui di seguito mostrato:

Elenco delle sanzioni previste per alcune infrazioni del Codice della Strada:

INFRAZIONI	SANZIONI		art.C.d.S.
	minima	massima	
MANCATA REVISIONE	euro 143	euro 573	Art. 80
DIVIETO DI SOSTA	euro 35	euro 143	Art. 157
MANCATA ESIBIZIONE DEL DISCO ORARIO	euro 35	euro 143	Art. 157
ECESSO DI VELOCITA'(fino a 40 KM/h)	euro 143	euro 573	Art. 142
ECESSO DI VELOCITA'(oltre 40 KM/h)	euro 357 *	euro 1.433 *	Art. 142
	*più la sospensione della patente da 1 a 3 mesi; per i neopatentati la sospensione va da 3 a sei mesi		
GUIDA PERICOLOSA (es. gara di velocità)	euro 71	euro 573	Art. 141
GUIDA SENZA CASCO	euro 35	euro 143	Art. 171
GUIDA SENZA CINTURE DI SICUREZZA	euro 35	euro 143	Art. 172
GUIDA CON USO DI CELLULARI	euro 35	euro 143	Art. 173

GUIDA SENZA LENTI (con obbligo sulla patente)	euro 35	euro 143	Art. 173
GUIDA IN STATO DI EBBREZZA	euro 357 *	euro 1.433 ed eventuale arresto fino a un mese*	Art. 186
	*più la sospensione della patente da 15 giorni a 3 mesi		

Con questa, la legge introduce sanzioni più severe per tutti gli automobilisti indisciplinati e prevede un inasprimento dei punti da sottrarre a seconda delle infrazioni commesse, come, per esempio, 6 punti per il passaggio con il semaforo rosso e il mancato rispetto dello stop; 8 per le inversioni di marcia su curve o dossi, 10 per la retromarcia in autostrada, ecc. Insomma, per gli automobilisti più indisciplinati il rischio del ritiro della patente diviene sempre più alto, anche se ora chi commette più infrazioni in una volta sola (che comporterebbero la perdita totale dei punti) ne può perdere al massimo 15, ma solo nel caso in cui non siano previste sanzioni accessorie (sospensione e revoca della patente).

Ma come funziona la detrazione dei punti? Nel momento in cui gli agenti definiscono l'infrazione, entro 30 giorni dall'evento, comunicano la stessa all'Anagrafe Nazionale dei conducenti presso il Dipartimento dei trasporti terrestri (il Dtt, ex Motorizzazione); questa decurta i punti e lo comunica con lettera all'interessato. Ottenuto, così, l'avviso di decurtazione (e purché si abbiano ancora dei punti residui, altrimenti occorre rifare gli esami di teoria e pratica) ci si può iscrivere a uno dei costosi, e tanto discussi, corsi di recupero.

Chi esaurisce i punti deve seguire corsi di educazione stradale con frequenza obbligatoria e rifare gli esami di teoria e pratica, ma senza perdere la patente: questa resta nelle mani del possessore fino al giorno degli esami (se li sostiene entro 30 giorni dalla comunicazione di esaurimento punti). Se li supera, non gli viene tolta; se non si presenta all'esame o è "bocciato", il permesso di guida è sospeso finché non vengono superati. Così, per il recupero, oltre che al bonus dei 2 punti per buona condotta, concorrono, come già detto, i corsi. Infatti, per chi è sotto i 20 ne possono esserne recuperati 6 (9 i conducenti professionali) iscrivendosi ai corsi di aggiornamento, non potendo, chiaramente, superare i 20 punti. Ma, sebbene i corsi, per chi i punti gli ha quasi o del tutto persi è possibile frequentare un solo corso per ogni decurtazione. Il corso consiste in 12 ore di lezione (18 per i professionisti), per un massimo di 2 ore al giorno (4 per gli autisti) in un periodo massimo di 2 settimane. Sono concesse 4 ore di

assenza, oltre si deve rifare tutto. Terminato il corso con "profitto", l'autoscuola comunica l'avvenuto recupero al Dtt che provvede alla "ricarica".

Tuttavia, se da una parte le regole sono molto più rigide che in precedenza, dall'altra viene introdotto un "sistema meritocratico", secondo il quale, come detto in precedenza, è prevista la possibilità di guadagnare qualche punto per buona condotta. Infatti, se il conducente non commette infrazioni nel biennio successivo alla data di entrata in vigore della presente norma, ovvero dal momento del conseguimento del documento di abilitazione alla guida, il punteggio è incrementato di 2 punti, con un massimo di 30 punti. Infatti, proprio al 1° luglio 2005 è scattato, per tutti coloro che negli ultimi due anni non hanno commesso infrazioni, il Bonus di 2 punti. L'aggiornamento della banca dati è a carico del Centro elettronico del Dipartimento dei Trasporti Terrestri e non è richiesto nessun intervento da parte del cittadino poiché il servizio è automatico.

Per ciò che riguarda i neo patentati le novità non sono, poi, così positive. A tal riguardo, sono considerati neo patentati i soggetti che alla data del 1° ottobre 2003 non siano già titolari di altra patente B o categoria superiore. Infatti, per i titolari di patenti rilasciate successivamente a tale data (1° ottobre 2003) è prevista la riduzione del punteggio in misura doppia per ogni singola violazione commessa entro i primi tre anni dal rilascio.

Per sapere quanti punti si hanno ancora a disposizione sulla propria patente di guida non c'è bisogno di andare dai vigili urbani o fare la fila in qualche ufficio, basta telefonare al numero 848 782 782 da un telefono di rete fissa. Al numero risponde un messaggio registrato del Servizio informazioni Patente a Punti e per conoscere il "saldo" punti della stessa sarà sufficiente seguire le istruzioni indicate dallo stesso messaggio vocale. La procedura è tutt'altro che complessa, infatti ciò che è necessario è soltanto la data di nascita (es. 12/11/1953) ed il numero del documento di guida (solo il numero senza lettere), seguito, dal tasto cancelletto (#). Pochi istanti dopo segue un messaggio registrato che, alla rispettiva data, assegna il meritato saldo punti!

Questo servizio, attivato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha il costo di una telefonata urbana e prevede una risposta vocale interattiva, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che distribuisce le chiamate a uno dei sessanta operatori telefonici messi a disposizione. Così, il servizio è organizzato in modo tale che solo il 61° utente troverà occupato!

Nel caso di furto o smarrimento della patente, entro 48 ore dalla constatazione, è necessario presentare denuncia all'autorità di Pubblica Sicurezza, accompagnata da due fotografie, che verranno autenticate dalla stessa autorità. Quest'ultima rilascerà

contestualmente un permesso provvisorio di guida della validità di 90 giorni. Entro questo termine l'interessato riceverà il duplicato della patente al proprio indirizzo di residenza mediante posta-contrassegno. In ogni caso, se il duplicato non perviene entro i 90 giorni previsti, la validità del permesso provvisorio di guida è automaticamente prorogata fino al momento della consegna del duplicato. Tuttavia, nell'attesa la nuova patente venga consegnata, vi è sempre la speranza che il documento venga rinvenuto, e ciò è possibile anche attraverso il sito internet "Sistema Informativo Interforze" messo a disposizione dal sistema Interforze, già menzionato in precedenza, che consente la possibilità di verificare che il documento non si trovi già tra gli oggetti/documenti rinvenuti dalle forze di Polizia:



Si applica la stessa procedura anche quando si denuncia la *distruzione della patente*. Se il titolare della patente, dopo la denuncia, rientra in possesso della patente di guida (smarrita o rubata), deve provvedere alla sua distruzione.

Nel caso di *deterioramento* della patente di guida, tale da rendere illeggibili i dati in essa contenuti (scoloritura caratteri, fotografia e data di scadenza illeggibile ecc.), il rilascio del duplicato avviene sulla base dei seguenti passaggi:

Compilazione modello TT 2112 (in distribuzione presso gli Uffici);

In allegato:

Attestazione dei versamenti;

2 foto recenti formato tessera, di cui una autenticata, su fondo bianco e a capo scoperto, su carta non termica;

Se sulla patente deteriorata non è leggibile la data di scadenza e l'ultimo rinnovo è avvenuto prima del 1/10/1995, oppure se la patente è scaduta di validità, è necessario anche un certificato medico in bollo (e relativa fotocopia), con fotografia, la cui data non sia anteriore a 6 mesi, rilasciato da un medico di cui all'art. 119 del Codice della Strada;

Se non è necessario il certificato medico, o se il certificato medico non ha la foto, e la richiesta non è presentata dall'interessato, deve essere allegata una fotografia autenticata. Se è il diretto interessato a presentare la domanda, si procederà all'autenticazione della foto direttamente presso lo sportello;

Patente di guida posseduta deteriorata (in visione);

Se la richiesta non è presentata dall'interessato:

Delega in carta semplice alla persona che presenta la richiesta;

Fotocopia di un documento di riconoscimento dell'interessato.

Il tutto presentato dall'interessato, personalmente o attraverso agenzia autorizzata, al Dipartimento dei Trasporti Terrestri che provvede entro 30 giorni a rilasciarne il duplicato.

Con Decreto Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 5/9/2005 (G.U. 17/9/2005 n. 217) il duplicato della patente costa di più, infatti, con questo una voce di costo è aumentata da 5,16 euro a 7,80 euro.

I costi per il rinnovo, salvo quelli di competenza richiesti dalle agenzie di pratiche auto, del tutto variabili, sono riassumibili in:

COSTI RINNOVO PATENTE PER DETERIORAMENTO ecc.	
Bolli	29,24 euro
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
Eventuali altri bolli	----
Compenso Agenzie	----

Per ciò che concerne il *rinnovo per scadenza*, i passaggi sono diversi e questa varia a seconda dell'età dell'interessato, in base alla seguente tabella:

CATEGORIA PATENTE	SCADENZA RINNOVO SECONDO L'ETA'				
	meno di 50 anni	più di 50 anni	più di 60 anni	più di 65 anni	più di 70 anni
A	10	5	5	5	3
B	10	5	5	5	3
C	5	5	5	2	2
D	5	5	1		
E	la patente di categoria E (BE, CE, etc.) ha la stessa validità della patente a cui è associata				

Prima di tutto, il primo step da seguire è la visita medica, da effettuare presso uno dei medici indicati all'art. 119 del Codice della Strada, con modalità e costi diversi a seconda della struttura medica e della categoria di patente da rinnovare.

Ecco qui di seguito le strutture presso cui rivolgersi:

ELENCO DELLE STRUTTURE MEDICO-LEGALI PRESSO LE QUALI POSSONO ESSERE RICHIESTI I CERTIFICATI PER USO PATENTE DI GUIDA

A.S.L. (sezione medico-legale) territorialmente competente Servizi di base del distretto sanitario Ministero della Salute Ferrovie dello Stato Militare in S.p.E. Polizia di Stato Corpo nazionale VV.FF. Ministero del lavoro e delle politiche sociali

Per ciò che concerne, invece, gli incartamenti da produrre, elenchiamo ciò che occorre presentare agli uffici competenti:

Versamenti da effettuare per bolli e diritti, da consegnare al momento della visita medica, per quanto di competenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;

Attestazione della visita medica presso una delle strutture precedentemente elencate;

I costi relativi alla seguente pratica sono:

COSTI RINNOVO PATENTE PER SCADENZA	
Diritti Motorizzazione Civile	7,80 euro
Marca da bollo di	14,62 euro
Costi della visita medica	-----
Parcelle Agenzia Pratiche Auto	-----

Se la visita ha esito positivo, il medico rilascia il certificato all'interessato e invia comunicazione della conferma di validità all'Ufficio Centrale Operativo del Dipartimento dei Trasporti Terrestri. L'Ufficio Centrale Operativo stampa e spedisce al domicilio dell'interessato un tagliando adesivo, attestante la conferma di validità della patente di guida, da applicare sul documento.

Benché il rinnovo della patente richieda un po' di tempo, non si può non ammettere che alcuni passi in avanti sono stati fatti dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per andare incontro alle esigenze dei cittadini. Così, mentre da una parte si è cercato di agevolare l'utente consentendo, per esempio, alcuni pagamenti on line, evitando così le lunghissime file alle poste, dall'altra si è cercato di eliminare alcuni passaggi, oggi oramai superati, come l'invio a casa del bollino per la validità della patente, o addirittura la patente stessa. In più, come servizio suppletivo, questo Ministero, come altri ancora,

ha previsto la possibilità di avere informazioni sullo stato della pratica, contattando il numero verde 800 23 23 23.

3.6.2 - LA PATENTE EUROPEA

Certamente i tempi sono ancora lontani, ma raggiungere un obiettivo di questo tipo avrebbe un peso non indifferente. Il nuovo documento avrà l'aspetto di un badge, con un formato simile a quello delle carte di credito e sostituirà gli oltre 110 diversi modelli in circolazione.



Arriva la patente europea, unica per tutti i paesi della comunità. Ma solo per chi sosterrà l'esame dal 2013, mentre tutti gli altri potranno mantenere il proprio vecchio documento, anche il vecchio documento telato rosa, che potrà essere esibito fino al 2032, data alla quale la patente europea dovrebbe diventare davvero unica per tutti.

Dopo due anni di negoziati difficili e sofferti, i ministri dei Trasporti dei vari paesi sono arrivati ad un accordo sulla direttiva che istituisce una patente di guida comune per automobilisti, motociclisti, e camionisti dell'Unione Europea. La normativa, che andrà adesso al vaglio dell'Europarlamento stabilisce regole comuni per facilitare "il libero movimento dei conducenti nell'Unione Europea, impedire falsificazioni nel momento in cui le patenti di guida vengono usate come documenti di identificazione e migliorare la sicurezza stradale".

Il nuovo documento avrà l'aspetto di un badge, con un formato simile a quello delle carte di credito e sostituirà gli oltre 110 diversi modelli di patente attualmente in circolazione nei Venticinque paesi. Le nuove regole stabiliscono inoltre "standard minimi" per gli esaminatori che rilasciano il prezioso documento rosa.

"La patente unica viene concepita,così, come un atto di cittadinanza europea, una misura d'importanza vitale per la sicurezza sulle strade e per la lotta contro le frodi".

Viaggiare in Europa "sarà più facile e saranno eliminati gli ostacoli burocratici. Tutti i conducenti avranno patenti chiare e moderne che saranno accettate in tutti gli stati membri". Secondo alcuni commissari le nuove patenti permetteranno di "rafforzare la cooperazione per impedire ai conducenti ai quali la patente è stata ritirata in un determinato paese, di chiederne una nuova in un altro paese", eliminando così interminabili tempi di attesa e di disorganizzazione.

Secondo le nuove regole decise a Bruxelles, le patenti per la guida di automobili e motociclette avranno una validità di 10 anni, che le singole capitali Ue potranno prolungare fino a 15 anni con la facoltà di prevedere una visita medica, mentre per i mezzi pesanti il rinnovo dovrà essere fatto ogni 5 anni. Un fatto importante, soprattutto per paesi come Germania, Austria, Belgio e Francia per i quali finora la licenza di guida è concessa una volta per tutte e per tutta la vita. Non a caso, proprio questi paesi erano tra quelli che più avevano opposto resistenza alla nuova normativa.

Per i rinnovi, comunque, gli europei non dovranno sostenere nuovamente l'esame di guida, come accade già in Italia, ma semplicemente aggiornare i dati amministrativi, in particolare, applicando una foto recente sul documento.

3.7 SINTESI DELLE PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE

Il processo di semplificazione dei procedimenti amministrativi relativi ai veicoli (immatricolazione, aggiornamento dei documenti, rilascio di targhe ed autorizzazioni) e l'ampio utilizzo delle procedure informatiche hanno consentito di mettere a servizio dei cittadini la competenza e la professionalità degli Studi di consulenza automobilistica per lo svolgimento di adempimenti amministrativi, precedentemente riservati alla pubblica amministrazione.

Ciò ha scaturito una serie di notevoli vantaggi, sia dal punto di vista del cittadino che da quello dell'organizzazione interna degli uffici pubblici, traducendosi in :

- servizi più agili e veloci, grazie all'intenso sfruttamento del collegamento telematico istituito tra gli Studi e il Centro Elaborazioni Dati (CED) del Dipartimento dei Trasporti Terrestri e per i sistemi informativi e statistici DTTSIS,
- servizi capillari, grazie alla distribuzione delle sedi degli Studi di consulenza sull'intero territorio,
- riduzione del carico di lavoro degli uffici periferici dello Stato che, in questo modo, sono sollevati da numerosi adempimenti amministrativi, garantendo così un miglioramento in termini di tempo.

La tabella di seguito riportata illustra le procedure di semplificazione sinora realizzate fornendoci un quadro chiaro e sintetico non solo degli interventi a favore del cittadino ma anche degli eventuali benefici o svantaggi derivanti dall'applicazione dei meccanismi di snellimento.

Servizi	Procedure di semplificazione esistenti	Vantaggi	Svantaggi
Istituzione dello Sportello Telematico dell'Automobilista	Ha lo scopo di semplificare gli adempimenti amministrativi relativi alla vita giuridica dei veicoli.	• Minor dispendio di tempo; • Meno errori nella trasmissione dei dati tra diversi	-al servizio corrisponde un ulteriore costo che varia a discrezione dell'agenzia.
	Gestisce i trasferimenti di proprietà (con data dell'atto di vendita posteriore al 15 dicembre 2002).	• Risparmio in termini di tempo. • Rilascio contestuale dei documenti.	- non è, ad oggi, un servizio diffuso a tutto il parco veicoli esistente;
	Prime immatricolazioni/iscrizioni di veicoli nuovi.	• Risparmio di tempo dovuto alla diminuzione dei passaggi di documenti ed uffici; • Ricevimento contestuale dei documenti;	
	Reimmatricolazione, trascrizione dei trasferimenti di proprietà e radiazione degli autoveicoli, dei motoveicoli e dei rimorchi.	• Esistenza capillare degli sportelli telematici (circa 4300) per il disbrigo delle pratiche. • Ottenimento, con un unico accesso, di tutti i documenti necessari.	- Scostamento delle tariffe dei diritti di agenzia, poiché in regime di libero mercato.
Iscrizione al P.R.A. mediante "istanza dell'acquirente" l. 80/2005	I concessionari auto possono effettuare, per mezzo dello STA e contestualmente alle operazioni di immatricolazione e di iscrizione del veicolo, la pratica di iscrizione al P.R.A. sulla base dell'istanza dell'acquirente.	• La contestualità delle procedure; • Riduzione delle interminabili trafale burocratiche; • Diminuzione dell'enorme dispendio di tempo e denaro per il cittadino.	-Questo tipo di iscrizione non è applicabile in tutte le circostanze.

La Visura come fonte di informazioni sulla vita giuridica del bene	Per richiedere ed ottenere i dati e le informazioni attinenti alla vita giuridica di un veicolo, oltre a recarsi al Pra, ci si può collegare al servizio di Visure on line sul sito www.aci.it.	• Risparmio in termini di tempo; • Reperimento delle informazioni comodamente da casa propria. • Il servizio è a pagamento, ma da casa non si paga il servizio di intermediazione dell'agenzia.	-Il costo è 2,84 euro (costo della visura) + 2,32 euro (costo del collegamento telematico) + 20%IVA (sul costo del servizio telematico). -Possibilità di pagamento solo con alcune carte di credito. - E' necessario possedere e saper usare gli strumenti informatici richiesti.
Informazioni sullo stato delle pratiche	Per conoscere lo stato di alcune pratiche, lo Stato e diversi comuni, mettono a disposizione dei numeri verdi, o dei portali internet appositi, che, attraverso dei codici di identificazione, consentono di sapere il tempo necessario alla produzione delle stesse.	• Maggiore collaborazione tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino; • Possibilità di reperire le informazioni in tempo reale e comodamente da casa;	- Non attivo per tutti i servizi e in tutti i comuni; -obbligo, in molti casi, della registrazione al portale - Mancanza della diffusione delle informazioni; -Necessità della conoscenza degli strumenti informatici;
Servizi offerti dal portale ACI	Servizi on line gestiti dal portale dell'ACI, che vanno dalle informazioni su tutte le pratiche auto, al pagamento del bollo, nonché la possibilità di verificare la propria posizione rispetto al pagamento della tassa automobilistica degli anni precedenti.	• Velocità delle operazioni; • Riduzione dei tempi d'attesa per le informazioni sugli adempimenti delle pratiche e sul pagamento del bollo on line.	- conoscenza e possibilità dell'uso dei dispositivi informatici. -Alcuni servizi non sono accessibili da tutte le regioni. - Costi maggiori per alcune regioni

Acquisto del veicolo all'asta e la legge 24 febbraio 2006 n. 52	Servizi on line delle aste giudiziarie gestito anche da società che forniscono informazione sulle aste in rete	• Snellimento delle procedure; • Possibilità di risparmio nell'acquisto del bene; • Con la legge 24 febbraio 2006 n. 52 è previsto che la modalità senza incanto sia quella che deve essere adottata in via preliminare; • l'obbligo di pubblicazione dell'avviso di vendita almeno 45 giorni prima del termine per la presentazione delle offerte; • La nuova normativa si orienta a favorire un comportamento consapevole del consumatore; • Informazioni dettagliate e in tempo reale sulle vendite.	- Conoscenza obbligatoria degli strumenti informatici
Modalità di pagamento	Oltre la possibilità di pagare la tassa presso le tabaccherie, attraverso il Telebollo, con una chiamata da rete fissa, è possibile effettuare il pagamento della tassa utilizzando la carta di credito. Con il servizio Bollonet, invece, utilizzabile su	• Possibilità di estinguere i pagamenti direttamente da casa, senza perdita di tempo. • Possibilità di calcolare, attraverso il sistema predisposto da Aci, l'importo del bollo ed	- Non tutti i tre diversi modi di pagamento sono presenti in tutte le regioni. -Per il Bollonet e il Telebollo è necessario possedere la carta di credito. -I servizi presuppongono una commissione

	internet, è possibile pagare la tassa on line con carta di credito.	eventuali pagamenti degli anni precedenti non effettuati. • I tre diversi sistemi di pagamento consentono ad un più ampio raggio di cittadini di ovviare alle perdite di tempo.	aggiuntiva.
	Alcuni Comuni nelle Regioni più evolute hanno predisposto sui propri portali la possibilità di pagamento delle multe dovute ad infrazioni stradali commesse e a tasse.	• Possibilità di evitare le lunghe attese presso le poste per il pagamento delle stesse.	-Necessità di conoscere le modalità di collegamento al portale.
La nuova Patente a Punti art. 126-bis CdS	La Patente a Punti ha carattere cautelare per una maggiore sicurezza stradale ed introduce sanzioni più severe per tutti gli automobilisti indisciplinati.	• E' previsto, ogni due anni, un bonus di 2 punti per buona condotta; • Possibilità di conoscere il proprio saldo punti con una chiamata da un fisso ad un Numero Verde ; • Avviso ai patentati da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti della imminente scadenza della patente con una semplice lettera recapitata all'indirizzo di residenza.	- Sistema piuttosto severo e sanzionatorio; -Il sistema del recupero punti patente, attraverso i corsi preposti, è eccessivamente costoso; - Mancanza d'informazione sulle tante regole stabilite dall'articolo sulla patente a punti.

Da quanto emerge è indiscutibile il tentativo della Pubblica Amministrazione di porre il cittadino/utente di fronte ad una nuova realtà, in cui usufruire di un servizio migliore e più immediato non deve rimanere solo una speranza. Purtroppo, però, sebbene la tendenza all'informatizzazione del sistema, a tutt'oggi è necessario porre il cittadino nelle condizioni di usufruirne, sia attraverso una maggiore informazione e alfabetizzazione di chi il servizio lo riceve, che attraverso la preparazione di coloro che, pur interfacciandosi con il "cliente"/cittadino, spesso non sono nelle condizioni di espletarlo.

Quali sono gli obiettivi futuri nel campo della semplificazione amministrativa?

1. Ridurre al minimo la dispersione delle informazioni – Con l'informatizzazione di tutto il sistema di raccoglimento delle informazioni sui veicoli in circolazione, e quindi nell'Archivio Nazionale dei Veicoli, si cerca di ridurre al minimo i passaggi tra i diversi uffici per ridurre gli errori di archiviazione e passaggio delle informazioni, disperse tra le diverse fasi di raccoglimento dei dati.
2. Diffusione dei moduli e delle richieste dei servizi on line – quando su tutto il territorio nazionale, sarà consentita un'offerta capillare dei servizi on line (richiesta di permessi parcheggio, cambio residenza, pagamento multe, ecc) il sistema tenderà ad una sinergia ottimale tra la Pubblica Amministrazione e il Privato. Infatti, mentre da una parte si offrirà un servizio sempre più buono e veloce, con enormi risparmi sui costi, dall'altra si usufruirà di un servizio sempre più efficace e meno costoso in termini di tempo e di denaro.
3. Avviso preventivo della scadenza della Revisione auto – Così come avviene per il rinnovo della patente, anche per la revisione risulta necessario l'intervento da parte del Ministero che, con un semplice avviso di scadenza, da una parte, risparmierebbe il cittadino dalle consistenti sanzioni previste per il mancato appuntamento, e dall'altro, consentirebbe all'amministrazione di recuperare il mancato introito, ad oggi recuperato in minima parte solo attraverso delle verifiche a campione.
4. Applicazione delle nuove disposizioni sul passaggio di proprietà della Finanziaria 2006 – con le grandi novità, soprattutto in merito alle competenze e le formalità dell'autenticazione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione e la costituzione di diritti di garanzia sui veicoli usati, ciò che è previsto è sia uno snellimento delle procedure, che un risparmio di denaro. Si attende, perciò,

l'approvazione di un apposito regolamento, senza del quale le novità non verranno mai messe in pratica.

CAPITOLO 4

LA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA NEGLI AMBITI CASA/TRASPORTI

Formez: dott.ssa Maria Chianese - dott. Francesco Greco - dott. Gianluca Carlomagno

PREMESSA

All'interno di tale relazione si riporteranno le caratteristiche e i servizi offerti da parte di Comuni, Province, Regioni, anche in collaborazione con altri Enti pubblici e/o privati, per adeguarsi alla normativa vigente in materia di semplificazione, attivando progetti ed avviando iniziative che aumentino la qualità percepita dagli utenti e, di conseguenza, il livello di soddisfazione dei cittadini nel loro rapporto e nella loro interazione sistematica con l'ente di appartenenza e/o di riferimento. Infatti, quali risorse impiegate nel gruppo di lavoro dedicato all'analisi di casi studio precedentemente individuati, si è provveduto, caso per caso, ad esplicitare le modalità di erogazione di servizi specifici da parte delle Pubbliche Amministrazioni Locali in tale direzione, approfondendone gli aspetti innovativi e trasferibili e, pertanto, applicabili presso altre realtà amministrative.

In una prima fase sono stati individuati casi coerenti con le tematiche oggetto d'interesse, concentrando l'attenzione sulle Amministrazioni comprese all'interno delle Regioni appartenenti all'area denominata: 'Obiettivo 1'. Ci si riferisce dunque a: Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna e Molise (in fase transitoria), soffermandosi su realtà definibili come Buoni Esempi, ma diversificate sulla base del differente tasso di innovazione rispetto agli ambiti studiati ed esaminando casi di notevole apertura alle nuove tecnologie telematiche e al loro utilizzo.

Sulla base di una preventiva suddivisione dei compiti, volta all'assegnazione di tematiche specifiche ai componenti del gruppo di lavoro e ad evitare una sovrapposizione e sostanzialmente il reperimento delle medesime fonti, si è reso possibile l'approfondimento del settore 'CASA' e 'TRASPORTI' con particolare attenzione sulle opportunità offerte dalle PAL di pagare on line le utenze domestiche, risparmiando in termini economici ma anche rispetto ai costi derivanti dai tempi e dalle distanze da coprire per effettuare le medesime. Pertanto, ci si è rivolti alle Unità Organizzative e agli Uffici preposti al fine di verificare quali e quanti servizi gli stessi offrono per agevolare l'utenza nell'evadere questa tipologia di pratiche. Nello specifico sono stati ricercati quei casi d'innovazione e, quindi, si è fatto riferimento a quelle modalità di erogazione di tali servizi comprensive di tutta una serie di informazioni utili, disponibili on line (attraverso i siti istituzionali e non degli Enti individuati), volte ad agevolare i cittadini nel calcolo e nel pagamento delle tasse sugli immobili, sui rifiuti solidi urbani (ICI e Tarsu), contravvenzioni, aree di sosta, etc. Dunque si è guardato a

quei sistemi atti a ‘semplificare’ la vita quotidiana dei cittadini, informandoli in maniera adeguata rispetto alle scadenze ma anche evitando loro le lungaggini burocratiche ed i tempi dedicati all’effettuazione di doveri ricorrenti ad intervalli regolari o comunque periodicamente. In merito al settore ‘Trasporti’ la ricerca di casi si è orientata, sulla base delle prime fonti reperite, sui sistemi innovativi nell’ambito del TPL e della mobilità in ambito locale e regionale, ma anche su iniziative di pagamento del parcheggio e di contravvenzioni.

Si riporteranno, inoltre, i risultati conseguiti in seguito ai contatti stabiliti con i referenti dei progetti analizzati. Nella prima fase della ricerca, infatti, ai referenti dei progetti che si sono mostrati disponibili sono state rivolte domande riguardanti le finalità dei progetti implementati, le modalità di erogazione del servizio, le spese sostenute per l’attivazione, i risultati raggiunti, il numero di accessi al sito on line ed eventuali indagini di customer satisfaction compiute da parte degli Enti al proprio interno e, quindi, somministrate al personale e/o anche ai cittadini al fine di misurare l’effettivo livello di gradimento del servizio ma anche di innovazione rispetto all’erogazione tradizionale. Bisogna sottolineare che non è stato possibile parlare direttamente con tutti i referenti dei progetti individuati ma in questi casi si è cercato di reperire tutte le informazioni disponibili sul caso studiato.

Nella tabella seguente si riportano i nominativi dei responsabili contattati distinguendo caso per caso:

PROGETTO	REFERENTE
Asmenet	Staff Asmenet
Casoriaonline	Castaldo Domenico
Unicocampania	Pastore Cinzia
Civitas.net	Gambale Vincenzo
Telepark	Staff Telepark
Asmecard	Staff Asmecard
Trenitalia	
Egos Sardegna	Bernardini Adriano
Etna in Web	Consoli Maurizio
Soveria it	Sirianni Silvana – La Rocca Salvatore
PROVINCIA UNICA	De Gregorio Gianfranco – De Santis Luca di Ksolutions (Gruppo Kataweb)
www.aci.it	
Sit.tel	Guida Fabrizio

Sintesi	Gramigna Francesco
Siba	Staff Siba
Certitel	Calabrò Lucia
Sportello Unico del cittadino	Alia Giacomo
Infocomas	Massetti Marco
Modulistica on line del Comune di Marcianise	Tartaglione Raffaele – Sorbo Pasquale
Portale on line Comune di Nocera Superiore	Soriente Luca

Le celle sono vuote laddove non è stato possibile individuare un soggetto specifico o un gruppo di lavoro dedicato al servizio. Per quanto riguarda i casi restanti si chiarirà, progetto per progetto, quanto è emerso dai contatti e dalle conversazioni intercorse con i responsabili che è stato possibile reperire e/o dalle fonti alternative alle quali si è fatto ricorso in assenza di risposta. Ci si riferisce ad una ricerca eseguita, reperendo ed assemblando tutti i materiali e le fonti di informazione relative alle iniziative che non hanno condotto ad un esito favorevole rispetto al contatto che si è cercato di stabilire con i possibili referenti.

Il modello di intervista sottoposto ai referenti di progetto è il seguente:

Breve sintesi del progetto:

Obiettivi conseguiti:

Risultati raggiunti:

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Da quanto tempo siete on-line?

Che area geografica copre il portale?

Quanti cittadini sono coinvolti?

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

A quanto ammontano?

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.1 - CASI STUDIO RELATIVI AD INIZIATIVE DI SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA NELL'AMBITO CASA/TRASPORTI

4.1.1 - ASMECARD

Oggetto: CASA/TRASPORTI

Amministrazione: Comuni di Torre Annunziata (NA) – Castellammare di Stabia (NA) – Roccapiemonte (SA)

Soggetto Attuatore: Asmez

Destinatari: cittadini residenti nei comuni suddetti e regolarmente iscritti al servizio

Sito web: www.asmecard.it E-mail: teamasmecard@asmecard.it



Sintesi Progetto: Oltre al progetto per la realizzazione del portale ASMENET, è stata individuata un'altra iniziativa promossa dal Centro Servizi Asmez e sempre utilizzabile nell'ambito di pubbliche amministrazioni locali. Si tratta di ASMECARD, una card che consente l'accesso on line a servizi personalizzati, creati per gli utenti dai loro comuni di

appartenenza. ASMECARD rappresenta indubbiamente un numero notevole di opportunità per soddisfare rapidamente necessità come: l'autocertificazione guidata, il pagamento di una multa o della tassa di smaltimento rifiuti evitando code. Tale servizio comprende anche possibilità in merito all'avvio di nuove attività. Una vera e propria carta servizi per il cittadino. Dalla ricerca effettuata in rete ASMECARD risulta attualmente attiva per i seguenti comuni: - Comune di Castellammare di Stabia (NA); Torre Annunziata (NA); Roccapiemonte. Al fine di verificare l'effettivo funzionamento dei servizi accessibili con la card, si è in attesa di risposte da parte del servizio informazioni in merito ai possessori della card e al numero di quanti la utilizzano concretamente nonché ad eventuali indagini realizzate per rilevarne l'impatto sull'utenza. Momentaneamente è stato possibile comprenderne il funzionamento, date le possibilità di accesso al sistema dedicato attraverso computer o chioschi telematici. Rispetto a questi ultimi non si hanno informazioni sufficienti per stabilire se sono già stati installati e configurati nell'ambito dei comuni rispetto ai quali il servizio risulta attualmente disponibile.

Analisi e Studio del Progetto: Dai contenuti, reperiti in rete, risulta che ASMECARD è un vero e proprio pass speciale per accedere ad una serie di servizi in completa semplicità e sicurezza. Si tratta evidentemente di una Carta dei Servizi comunale, una smart card intelligente studiata per i cittadini e per le imprese. Realizzata dal Centro Servizi Asmez, è simile per dimensioni e consistenza a una carta bancaria (bancomat, carta di credito). La medesima è dotata di una memoria elettronica, che custodisce in modo sicuro e riservato i dati identificativi del suo possessore, pronta per essere utilizzata nelle necessità di cittadini o imprese. Per ottenere ASMECARD bisogna presentare apposita richiesta al proprio comune di residenza. La consegna avviene direttamente nelle mani dell'interessato presso la sede del comune.

E' possibile compilare il modulo di richiesta on line riportando i seguenti dati: nome, cognome, professione, codice fiscale, Email e Telefono e cliccare sul tasto:"CONFERMA". In alternativa è possibile inviare un' e-mail a: teamasmecard@asmecard.it Il portale ASMECARD è progettato per essere di facile accesso e utilizzo. La dotazione minima richiesta permette di accedervi da qualunque computer comunemente in uso. Infatti, sono sufficienti::

- Accesso internet (28 Kbps o superiori)
- Sistema operativo Microsoft Windows 95/98/NT/2000, Unix/Linux o Mac OS
- Processore Pentium o compatibile (400MHz o superiori)

- Memoria RAM 32 Mb o superiore
- Browser web, con cookies abilitati (impostazioni standard):
 - a. Microsoft Internet Explorer (versione 5.0 o successive)
 - b. Netscape Communicator (versione 4.6 o successive)

L'accesso ai servizi per i possessori di smart card ASMECARD è garantito utilizzando lettori con i seguenti requisiti:

- Collegamento seriale standard;
- Aderente standard ISO 7816-3 e MICROSOFT PC/SC;
- Interfaccia software SCARD

Servizi Erogati: Servizi ai cittadini - L'utilizzo della metafora di comunicazione "Eventi della Vita" per classificare i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione consente un accesso alle informazioni ed ai servizi da parte del cittadino-utente in modo facile ed intuitivo, prescindendo dall'organizzazione. Tramite ASMECARD vengono soddisfatte le seguenti esigenze che schematizziamo nella seguente tabella esemplificativa:

<i>Abitare:</i>	<i>Essere cittadino:</i>	<i>Pagare le tasse:</i>	<i>Fare o subire denunce:</i>	<i>Percepire la pensione:</i>	<i>Usare un mezzo di trasporto:</i>	<i>Vivere in salute:</i>
<i>Consultare le aste giudiziarie on line;</i>	<i>Consultare Bandi e Avvisi di Gara;</i>	<i>Calcola e paga l'ICI;</i>	<i>Calcola gli interessi legali;</i>	<i>Consulta i dati contributivi.</i>	<i>Calcola il bollo auto;</i>	<i>Cerca i farmaci/principi attivi che ti servono;</i>
<i>Costruire/Ristrutturare;</i>	<i>I certificati che ti servono;</i>	<i>Calcola e Paga la TARSU;</i>	<i>Cerca i presidi delle forze dell'ordine.</i>		<i>Paga una multa;</i>	<i>Controlla malattie ed esenzioni.</i>
<i>Denuncia un rapporto di lavoro domestico.</i>	<i>Il tuo comune on line;</i>	<i>Calcola e paga la TOSAP;</i>			<i>Viaggia in treno.</i>	
	<i>Regolamenti comunali.</i>	<i>Consulta le scadenze fiscali;</i>				
		<i>Richiedi il</i>				

		<i>duplicato del codice fiscale;</i>				

Tabella - Servizi erogati tramite ASMECARD

Servizi alle imprese - L'articolazione dei servizi, attraverso l'utilizzo della metafora degli "Eventi della Vita", è ideata per permettere alle imprese di interagire con la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale in modo sicuro, tempestivo e rapido, economizzando tempo e risorse finanziarie.

Le opzioni dedicate alle imprese riguardano i seguenti contenuti che schematizziamo nella griglia successiva:

<i>Avviare un'attività:</i>	<i>Sviluppare un'attività:</i>	<i>le Pagare tasse:</i>	<i>Finanziare un'attività:</i>	<i>Fare o subire denunce</i>
<i>Costruire/Ristrutturare</i>	<i>Certifica la qualità</i>	<i>Calcola e paga l'ICI;</i>	<i>I finanziamenti che ti servono</i>	<i>Calcola gli interessi legali</i>
<i>Certificati che ti servono</i>	<i>Consulta le aste giudiziarie Online;</i>	<i>Calcola e paga la TARSU</i>	<i>Mettersi in proprio</i>	<i>Cerca i presidi delle forze dell'ordine</i>
<i>Ricerca aree per insediamento produttivo</i>	<i>P.IVA comunitaria</i>	<i>Calcola e paga la TOSAP</i>		
<i>Sportello Unico Attività Produttive</i>		<i>Consulta le scadenze fiscali</i>		

Tabella Servizi alle Imprese

Nel tentativo di constatare i servizi ai quali è possibile accedere tramite l'utilizzo della card, si è verificato che l'interfaccia alla quale si rimanda non consente nessun tipo di operazione nel caso l'utente non sia effettivamente registrato e, quindi, soggetto ad identificazione. Pertanto, l'accesso è effettivamente riservato ai residenti nei Comuni coperti dal servizio, ferma restando la necessità dell'iscrizione e, quindi, la compilazione

del modulo di richiesta ed il successivo rilascio di tale carta da parte del Comune di residenza.

4.1.2 - CIVITAS.NET: SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI PER CITTADINI ED IMPRESE

Oggetto: CASA/TRASPORTI

Amministrazione/Ente promotore: Comune di Avellino (AV)

Referente: Gambale Vincenzo (Responsabile CED)

E-mail: vincenzo.gambale@comune.avellino.it

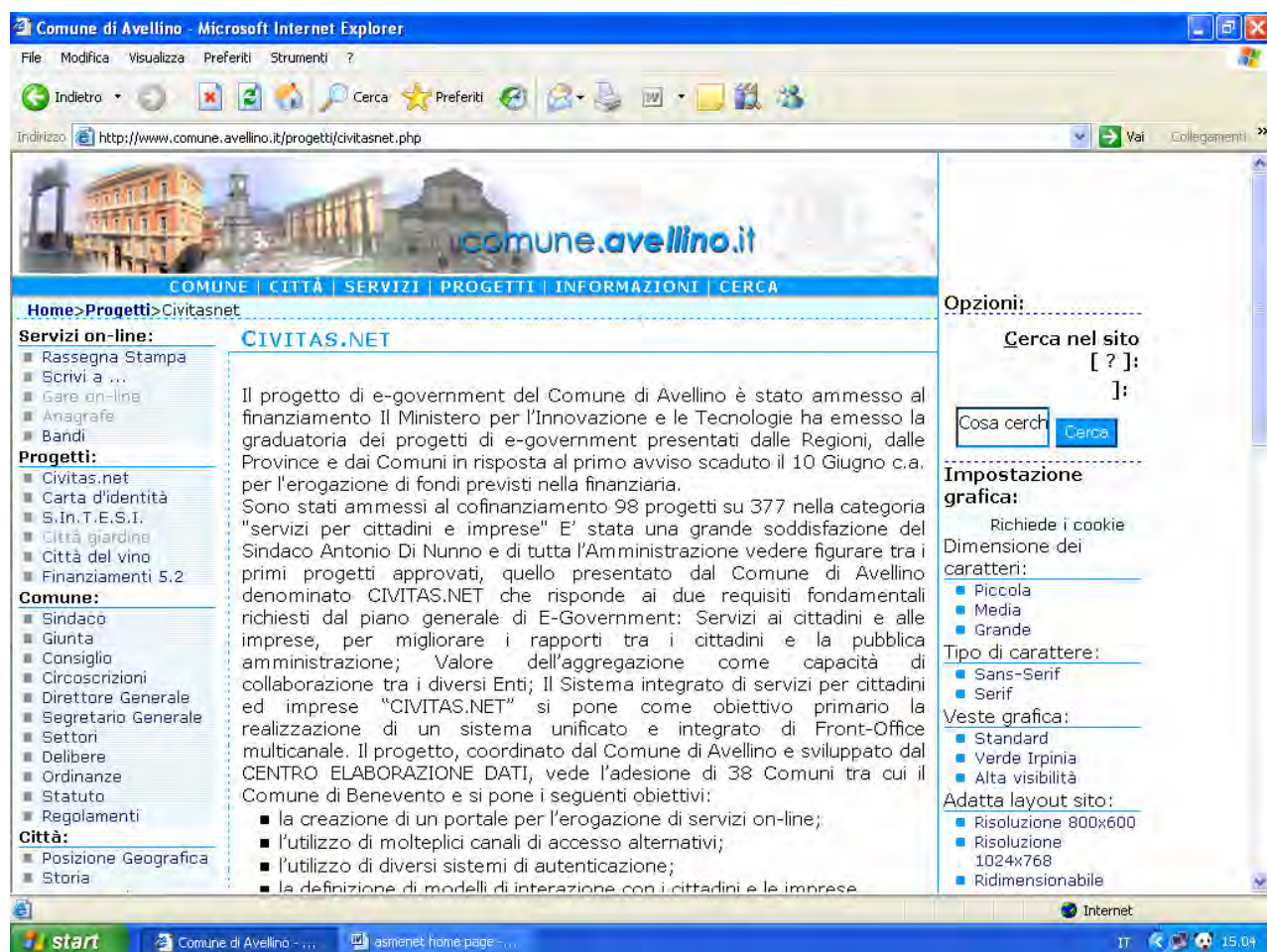
Sito web: www.comune.avellino.it

e/o <http://www.comune.avellino.it/civitas>

<http://80.17.189.34:8080/civitas/wf/home/wfDefault.aspx>

Tel: 0825.200222

E-mail: info@comune.avellino.it



L'iniziativa CIVITAS:NET, promossa dal Comune di Avellino e approvata nell'ambito di n°98 progetti su un totale complessivo di n° 377 presentati da Comuni, Regioni e Province, figura tra le prime soggette ad approvazione da parte del Ministero per

l'Innovazione e le Tecnologie. Il medesimo corrisponde, infatti, ai due requisiti fondamentali richiesti dal piano generale di E-Government:

- 1) Servizi ai cittadini e alle imprese per migliorare i rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- 2) Valore dell'aggregazione come capacità di collaborazione tra i diversi Enti. Il Comune di Avellino è stato ammesso al cofinanziamento, emesso dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, per un progetto di e-government per la categoria "servizi per cittadini ed imprese".

L'Amministrazione Comunale con questo progetto ha inteso dimostrare una forte volontà di utilizzare la possibilità offerta dai finanziamenti di E-government per offrire servizi sempre più efficienti in linea con le richieste attuali e ridurre in tal modo il "digital-divide" tra i cittadini e le imprese, condividendo con altre Amministrazioni il proprio patrimonio di esperienze e risorse strumentali. Il Sistema integrato di servizi per cittadini ed imprese CIVITAS.NET si pone come obiettivo primario la realizzazione di un sistema unificato e integrato di Front-Office multicanale. Prende spunto dalle esperienze maturate dal Comune di Avellino nell'ambito dei progetti di sperimentazione in cui è impegnato (progetto CIE Carta d'Identità Elettronica prima e seconda fase, progetto SINTESI per la gestione del catasto e progetto E-POLL relativo al voto elettronico) per ottenere:

- ⇒ l'estensione agli altri Enti aderenti dei servizi avanzati già sperimentati;
- ⇒ l'implementazione di nuovi servizi.

Il progetto è coordinato dal Comune di Avellino. È stato inoltre costituito un Tavolo di Lavoro, guidato dallo stesso Comune di Avellino, allo scopo di uniformare le varie esigenze degli Enti in una soluzione unica ma nel contempo coerente, ed omogenea. Gli obiettivi che CIVITAS.NET si pone sono:

- la creazione di un portale per l'erogazione di servizi on-line;
- l'utilizzo di molteplici canali di accesso alternativi;
- l'utilizzo di diversi sistemi di autenticazione
- la definizione di modelli (di interazione con i cittadini, di associazione fra i vari Enti, ecc.) unificati.

CIVITAS.NET è stato ideato e predisposto al fine di avviare un significativo processo di standardizzazione della modalità di interazione con i cittadini e le imprese e privilegiare i servizi più avanzati che coprono i seguenti eventi della vita:

- Essere Cittadini;
- Abitare;
- Lavorare;
- Pagare le Tasse;
- Usare i mezzi di trasporto;
- Sviluppare un'attività;
- Possedere un immobile.

Riguardo alle soluzioni per la multicanalità il progetto si avvale della collaborazione di Ancitel, struttura tecnica dell'ANCI, che sul tema ha attivato un processo di standardizzazione a livello nazionale.

La multicanalità è offerta ai cittadini attraverso l'utilizzo di:

- telefonia fissa e mobile, con la vocalizzazione di siti web, interfaccia WAP e SMS;
- reti terze (rete dei tabaccai)

Il progetto, coerente con il piano strategico per lo sviluppo della Società dell'Informazione della Regione Campania, ha, quindi, l'obiettivo di una forte diffusione delle tecnologie nella PA per erogare servizi ai cittadini e alle imprese in modo sempre più avanzato e innovativo oltre quello di migliorare l'efficienza operativa interna, consentendo l'accesso telematico dei cittadini e delle imprese ai servizi offerti. CIVITAS.NET consente di avviare un significativo processo di standardizzazione della modalità di interazione con i cittadini, attraverso:

- la definizione e la progettazione di un modello organizzativo e tecnologico unificato;
- la definizione e la progettazione del modello associativo fra Enti per la condivisione delle risorse del progetto
- la definizione e la progettazione delle interfacce indispensabili tra i servizi ed i sistemi di back-office preesistenti;
- la definizione e la progettazione del modello di comunicazione col cittadino

Il Tavolo di Lavoro ha convenuto di privilegiare i servizi più avanzati attualmente gestiti dagli Enti aderenti. Questi servizi sono relativi ai seguenti eventi della vita: Essere cittadini, Abitare, Lavorare, Pagare le tasse, Usare mezzo di trasporto per quanto riguarda i cittadini e Sviluppare un'attività, Possedere un immobile e Pagare le tasse per le imprese.

La realtà territoriale interessata è sicuramente disomogenea sotto molti punti di vista (demografico, economico, grado di informatizzazione raggiunto, ecc.); esiste, però, un forte denominatore comune: la volontà di condividere il patrimonio di esperienze e risorse strumentali, di reingegnerizzare i processi interni, di utilizzare la possibilità offerta dai finanziamenti e-government per ridurre il "digital-divide".

A garanzia della sostenibilità complessiva e dell'interoperabilità per gli Enti minori è ipotizzabile l'erogazione di alcuni servizi in outsourcing, qualora gli Enti minori non riescano a sostenere i costi di gestione derivanti o non vogliano dotarsi delle infrastrutture necessarie; è evidente inoltre che saranno gli Enti con maggiore competenza a farsi carico delle fasi realizzative del progetto, mentre gli Enti minori svolgeranno unicamente funzione di riuso e validazione delle soluzioni. Il Sistema integrato di servizi per cittadini ed imprese CIVITAS.NET si pone come obiettivo primario la realizzazione di un sistema unificato e integrato di Front-Office multicanale. Il progetto, coordinato dal Comune di Avellino e sviluppato dal Centro elaborazione dati, prevede l'adesione di 38 Comuni tra cui il Comune di Benevento, ponendosi i seguenti obiettivi:

- la creazione di un portale per l'erogazione di servizi on-line;
- l'utilizzo di molteplici canali di accesso alternativi;
- l'utilizzo di diversi sistemi di autenticazione;
- la definizione di modelli di interazione con i cittadini e le imprese.

Grazie al progetto CIVITAS.NET i cittadini potranno ottenere i seguenti benefici:

- ⇒ semplicità nell'effettuare operazioni ripetitive grazie alla standardizzazione della modalità di richiesta delle informazioni;
- ⇒ semplificazione dell'iter burocratico;
- ⇒ maggiore visibilità e trasparenza dei procedimenti amministrativi;
- ⇒ innovazione diffusa del rapporto con il Comune;
- ⇒ fruizione dei servizi amplificata grazie all'estensione della multicanalità;
- ⇒ riduzione del "digital divide" dei cittadini di Comuni diversi.

Nell'ambito degli obiettivi perseguiti, da parte delle Amministrazioni coinvolte, si volge ad:

- Aumentare l'efficienza nella erogazione dei servizi ai cittadini;
- Diminuire il lavoro interno all'Ente grazie alla reingegnerizzazione dei processi di back office;
- Sviluppare tutti gli Enti, anche quelli minori che diversamente non avrebbero avuto la possibilità di partecipare ad iniziative di E - government;
- Innovare in maniera diffusa il rapporto tra cittadini ed Amministrazione;
- Creare un approccio ed un modello di tipo cooperativo tra gli Enti;
- Condividere, diffondere ed acquisire il patrimonio di esperienze degli Enti già coinvolti in processi evolutivi;
- Aumentare il grado di informatizzazione e la professionalità interna agli Enti.

Al fine di verificare l'effettiva e concreta funzionalità dell'iniziativa ed il livello di gradimento, successivo alla sua implementazione, sia da parte degli Enti coinvolti che dei cittadini residenti nel raggio d'azione del sistema, ne sono stati contattati i referenti via e-mail. Sono state somministrate domande sullo stato di avanzamento del progetto e sul numero di utenti che effettivamente interagiscono con l'Ente tramite portale dedicato oltre che su eventuali attività di monitoraggio del grado di customer satisfaction ma, ad oggi, non è stato ancora possibile ottenere risposta. Il referente del progetto, dott. Vincenzo Gambale, si è mostrato disponibile a compilare la scheda somministratagli, tramite mail, ma al momento la medesima non è stata ancora re-inviata. Le informazioni raccolte, pertanto, scaturiscono da un lavoro di ricerca teso a reperire non solo i contenuti e gli obiettivi generali del progetto, ma anche gli aspetti di natura economica e le fasi già realizzate. Non si esclude comunque che il caso sia soggetto a successivi aggiornamenti da parte del responsabile contattato.

La valutazione attribuita da parte del Ministero per l'innovazione e le tecnologie al progetto Civitas, nella graduatoria dei progetti proposti da parte di regioni e di enti locali per l'attuazione dell'e-government, risulta pari a 72 punti. Di conseguenza, nell'ambito d'iniziative di servizi per cittadini e imprese, il un co-finanziamento erogato da parte del MIT ammonta a 670.000 Euro. Bisogna sottolineare che il progetto Civitas ha ricevuto un secondo co – finanziamento di 573.000 circa da parte della Regione Campania (Assessorato Ricerca Scientifica) per un totale = € 1.250.000.

Enti Aderenti – Copertura geografica: Comunità Montana Alto Tammaro; Comune di Aiello Del Sabato; Comune di ARIANO IRPINO; Comune di ARPAISE; Comune di

ATRIPALDA; Comune di AVELLA; Comune di AVELLINO; Comune di BAIANO; Comune di BASELICE; Comune di BENEVENTO; Comune di CAMPOSANO; Comune di CICCIANO; Comune di CIRCELLO; Comune di COLLE SANNITA; Comune di DOMICELLA; Comune di GROTAMINARDA; Comune di GROTTOLELLA; Comune di LAURO; Comune di LIONI; Comune di MARIGLIANO; Comune di MARZANO NOLA; Comune di MERCOGLIANO; Comune di MONTEFORTE IRPINO; Comune di MOSCHIANO; Comune di MUGNANO DEL CARDINALE; Comune di PAGO DEL VALLO LAURO; Comune di PESCO SANNITA; Comune di QUADRELLE; Comune di QUINDICI; Comune di REINO; Comune di SAN MARCO DEI CAVOTI; Comune di SAN SEBASTIANO AL VESUVIO; Comune di Sant ANGELO A SCALA; Comune di Sant ANGELO DEI LOMBARDI; Comune di SIRIGNANO; Comune di SOMMA VESUVIANA; Comune di SPERONE; Comune di TUFINO.

Bacino di utenza: 377.811

4.1.3 - EGOS SARDEGNA

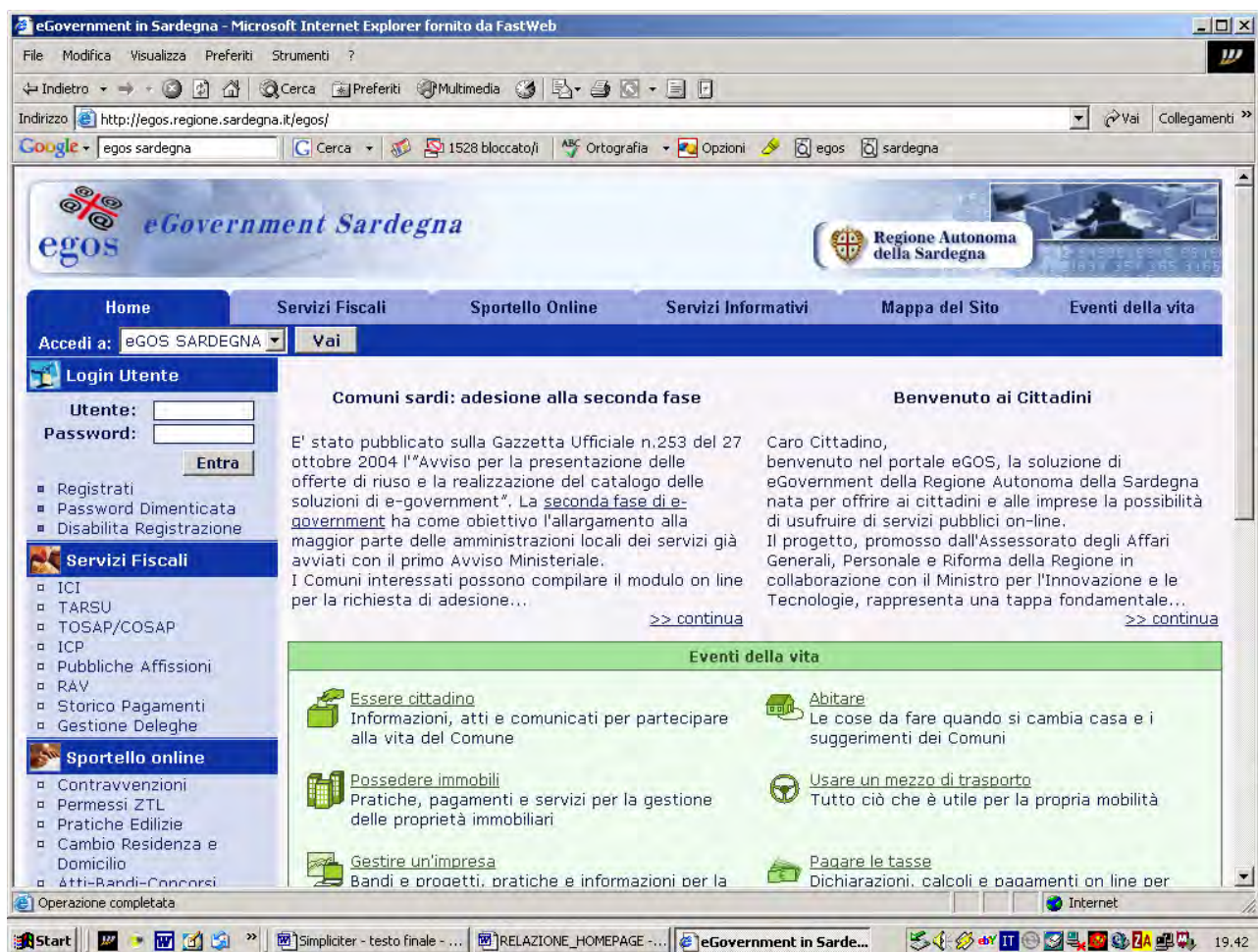
Oggetto: CASA/TRASPORTI

Amministrazione: Regione Sardegna

Sito web: www.egos.regione.sardegna.it/egos

Copertura: Cagliari; Alghero; Cheremule; Borutta.

Referente Progetto: Bernardini Adriano



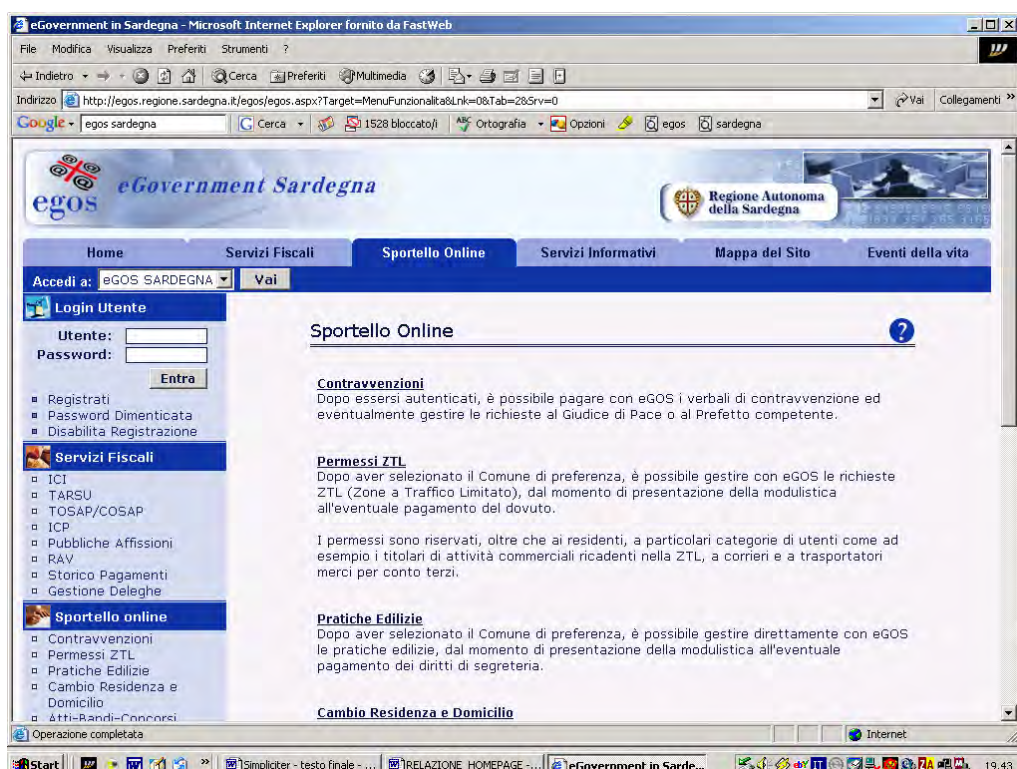
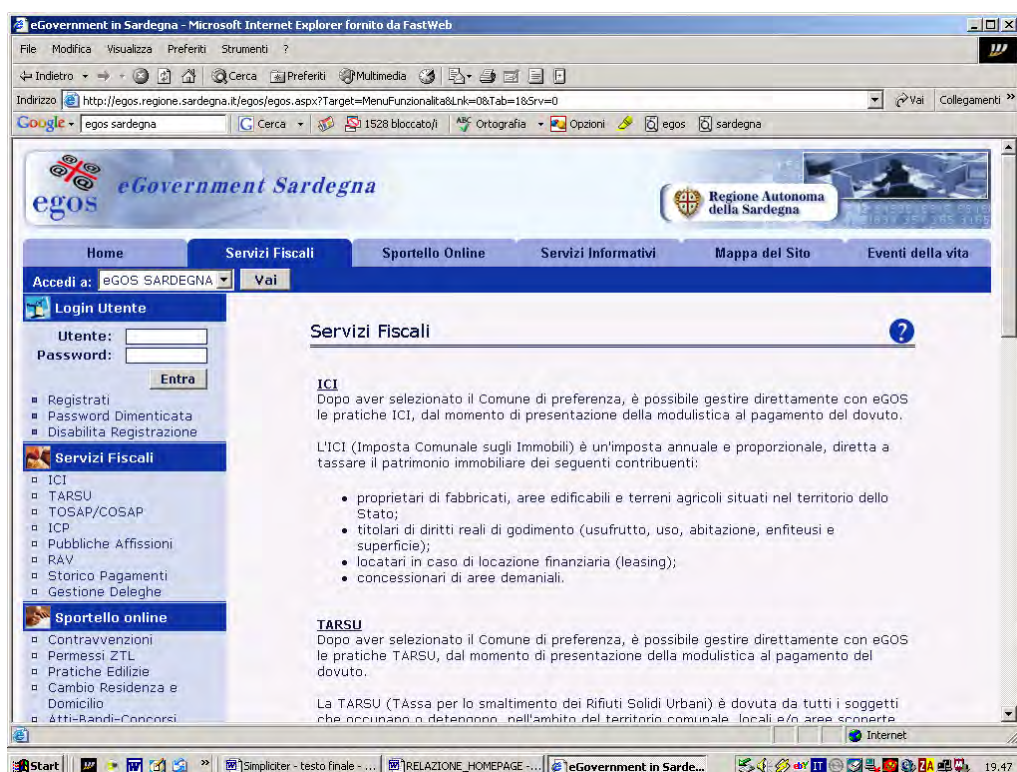
Il caso qui preso in esame è il portale eGOS della regione Sardegna che riguarda l'area amministrativa di quattro realtà locali: Cagliari, Alghero, Cheremule e Borutta. (A questi quattro centri amministrativi si aggiungerà a breve Elmas).

Il sito internet si rivolge quindi a un bacino di utenza di circa 600.000 cittadini e a tutti gli operatori della P.A. delle realtà segnalate. E' interessante notare come il progetto abbia voluto comprendere al suo interno realtà estremamente diversificate fra loro, ossia un grosso centro urbano, Cagliari, una rinomata località turistica, Alghero, una comunità montana, Borutta, e un piccolo centro, Cheremule.

Il portale eGOS offre la possibilità di accedere ai seguenti servizi on-line:

- il pagamento dei verbali di contravvenzione (con la possibilità di gestire le richieste al Giudice di Pace o al Prefetto competente);
- la gestione delle richieste ZTL (Zone a Traffico Limitato), dal momento di presentazione della modulistica all'eventuale pagamento del dovuto;
- la gestione delle pratiche ICI, dal momento di presentazione della modulistica al pagamento del dovuto;
- la gestione delle pratiche TARSU, dal momento di presentazione della modulistica al pagamento del dovuto;
- la gestione delle pratiche edilizie, dal momento di presentazione della modulistica all'eventuale pagamento dei diritti di segreteria;
- la gestione delle principali pratiche relative al cambio di abitazione;
- la consultazione delle informazioni inerenti i principali avvisi pubblici dell'Amministrazione;
- la gestione delle pratiche relative alle autocertificazioni;
- la possibilità di comunicare con l'Amministrazione in merito ai servizi eGOS e di consultare l'archivio dei documenti inoltrati tramite eGOS, verificando lo stato delle pratiche inoltrate.

L'offerta dei servizi presenta due diverse modalità di accesso on-line, una tramite la sezione "Servizi Fiscali", l'altra tramite la sezione "Sportello Online".



Ai fini della presente indagine si è rivolta l'attenzione prevalentemente ai servizi on-line che rientrano nelle due aree tematiche "CASA" e "TRASPORTI", ossia:

CASA

- pratiche ICI e TARSU;
- pratiche edilizie;

- pratiche relative al cambio di residenza;

TRASPORTI

- pagamento delle contravvenzioni;
- richieste ZTL;

In merito al funzionamento del portale va sottolineato che l'utente può accedere all'inoltro delle richieste per accedere ai servizi on-line offerti dal portale eGOS:

1- tramite il kit per la firma digitale,

2- tramite richiesta esplicita al proprio Comune, con l'invio per fax di un proprio documento di identità, successivamente alla quale il Comune rilascia all'interessato il permesso d'inoltro attraverso una "Gestione Profilo" personale.

L'efficienza e l'efficacia del servizio on-line sono garantite dall'invio del server all'utente di una mail di conferma dell'invio della richiesta presso l'amministrazione; inoltre il server provvede immediatamente a inoltrare una mail con la richiesta dell'utente anche presso l'operatore P.A., che provvede, dopo aver esaminato la domanda, ad accoglierla o a respingerla, motivandone il rifiuto e consentendo così all'utente di provvedere.

E' stato inoltre realizzato un Contact Center che consente un accesso differenziato tramite telefono (due numeri distinti) o mail (due indirizzi diversi) per i cittadini/utenti e gli operatori P.A.

Per quanto riguarda i servizi on-line che prevedono una transazione in denaro (multe, ICI e TARSU), l'utente ha a disposizione due modalità di pagamento:

- tramite carta di credito (con l'addebito delle commissioni bancarie previste per questa modalità di pagamento, circa € 2,00);

- tramite addebito diretto sul proprio conto corrente (previa richiesta alla propria banca da parte dell'interessato; in questo modo le spese di commissione scendono a € 0,80).

Particolarmente interessante è risultata la procedura per il pagamento del verbale di contravvenzione rilasciato dalla Polizia Municipale: l'utente, infatti, non deve far altro che inserire i dati riguardanti la targa del veicolo, il numero del verbale e la data del medesimo per effettuare il pagamento. Il sistema si connette automaticamente con il database della Polizia Municipale, calcola l'importo ed effettua il pagamento. Successivamente (durante la notte) il sistema si riconnette con il database della P.M. registrando la transazione avvenuta.

La realizzazione del progetto del portale "eGOS Sardegna" ha visto conclusa nel Dicembre 2004 la fase di sperimentazione dell'offerta dei servizi on-line rivolta a 30

cittadini (con il coinvolgimento di APISarda e di SASPO), ai quali è stato sottoposto un questionario attraverso cui hanno manifestato piena soddisfazione per i servizi erogati. Il portale è in piena operatività on-line da Marzo 2005, garantendo un livello di interattività di grado 4 (interazione completa) nella scala varata dal Ministero per l'Innovazione.

I costi di realizzazione e di gestione sono stati cofinanziati dal Ministero ed ammontano a € 6.200.000 (+ IVA), più € 1.000.000 ca. per i servizi di assistenza e manutenzione per 24 mesi a partire dal lancio. Il responsabile del portale eGOS interpellato (Sig. Adriano Bernardini) ha manifestato l'esistenza di una mancanza di piena e sollecita collaborazione da parte degli operatori della P.A. nel comunicare i dati necessari per la compilazione della modulistica e il permanere di atteggiamenti di più o meno aperta conflittualità – connessa ancora ad interessi di puro campanilismo da parte delle amministrazioni comunali – fra operatori regionali e operatori comunali e, quindi, fra il Super User regionale (il sistema della Regione) e i Super Users comunali (che sovrintendono agli operatori comunali). Il portale inizierà a erogare i primi servizi on-line verosimilmente nella seconda metà del mese di Febbraio 2006.

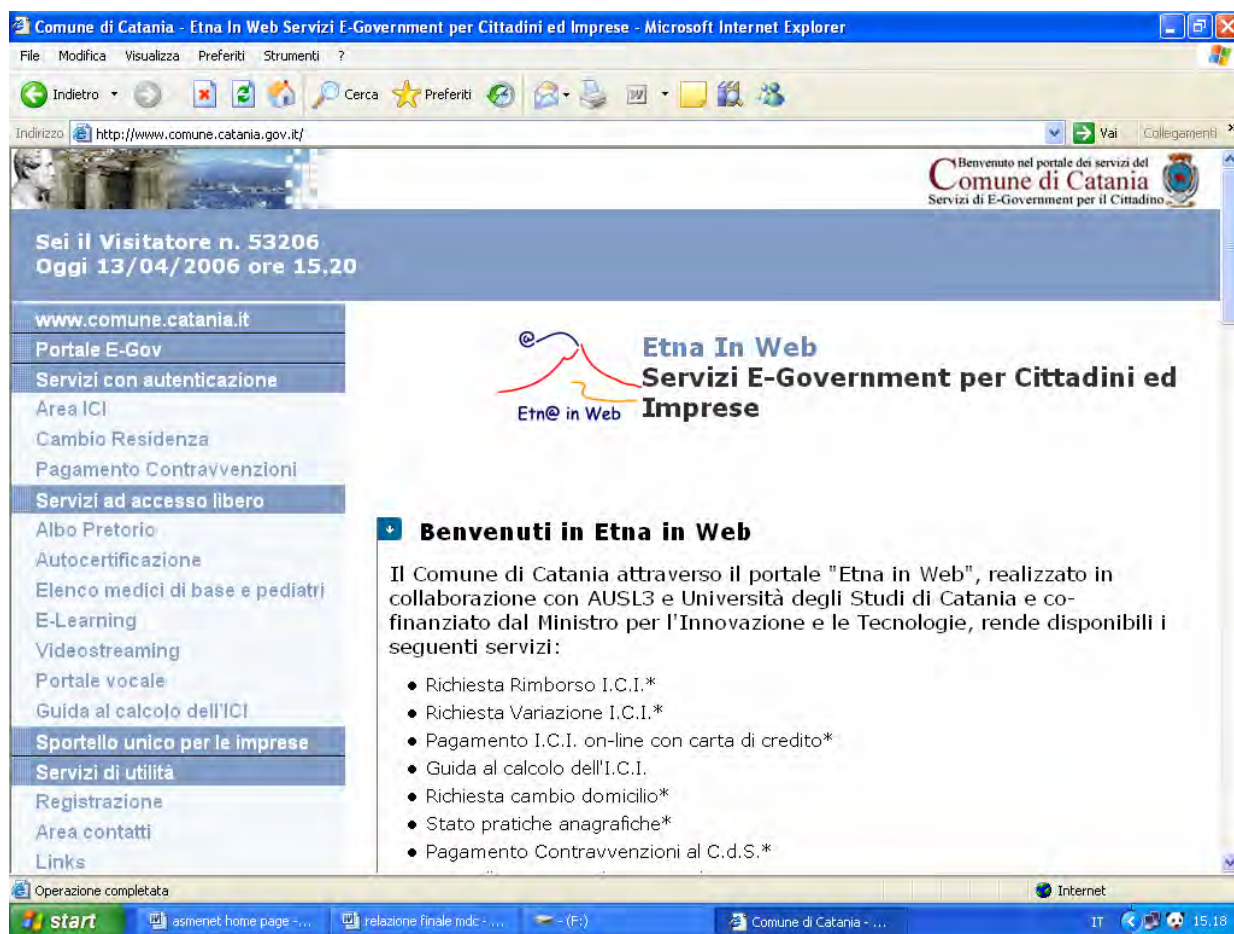
4.1.4 - ETNA IN WEB

Oggetto: CASA/TRASPORTI

Amministrazione: Comune di Catania

Sito Web: www.comune.catania.it/portale/

Referente Progetto: Consoli Maurizio, Responsabile Progetto Egov



Nel settembre del 1996 il Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica (MURST) pubblicò l'invito a presentare progetti nell'ambito degli interventi relativi ai "Piani di potenziamento delle reti di ricerca scientifica e tecnologica" il Comune di Catania, insieme ad altre realtà locali, propose la sua partecipazione.

Il progetto, denominato Piano CATHANAE, aveva l'obiettivo di creare un'infrastruttura di telecomunicazione multimediale per la sperimentazione di servizi innovativi nella città di Catania e fu strutturato in n. 6 sotto-progetti, raggruppati in cluster, ovvero sia in raggruppamenti tematici di progetti.

Il Comune di Catania è stato ente attuatore di due sottoprogetti:

- Net-Catania: “Sistema ipermediale per la valorizzazione e la fruizione delle informazioni riguardanti la città di Catania”
- Ambiente: “Realizzazione di un sistema esperto integrato per il rilevamento, monitoraggio e controllo del traffico e dell’inquinamento in ambito urbano”

le attività di entrambi i progetti si conclusero, nel 2003/2004, con la realizzazione prototipale di strumenti atti a consentire l’accesso ai cittadini alle informazioni ed ai dati di loro interesse via WEB (il primo progetto) e di integrazione e manipolazione dei dati geografici ed ambientali in possesso dell’Amministrazione e la loro visualizzazione su Internet (il secondo progetto).

L’esperienza così acquisita ha portato il Comune di Catania, a seguito dell’Avviso pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 78/02 del 3 aprile 2002, a presentare un progetto denominato “Etna in WEB” con l’obiettivo di realizzare il Portale e-government del Comune di Catania per i Cittadini e le Imprese. Detto progetto è stato approvato dal Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie, con provvedimento dell’11/11/02, ed ammesso al cofinanziamento per un importo di € 2.660.000,00, dal Ministro per l’Innovazione in data 14/11/02. Il progetto prevede la realizzazione di servizi ai cittadini ed alle imprese ponendo in esercizio dei modelli sperimentali e prototipali messi a punto proprio nell’ambito dei su citati progetti, finanziati dal MURST oggi MIUR, dando così una continuità strategica progettuale, non disperdendo le attività di ricerca e l’utilizzo di soluzioni tecnologiche ed organizzative già ampiamente testate ed evitando il conseguente dispendio economico.

Il portale “Etna In Web” inizia la sua attività nell’erogazione dei servizi on-line nel dicembre 2004 con il pagamento ICI e la creazione dell’Albo Pretorio; nell’aprile del 2005 è portato a termine il completamento della rete dei servizi on-line con la possibilità di effettuare il pagamento delle contravvenzioni. Nel luglio 2005 è previsto il completamento finale del progetto.

Obiettivo di “Etna in Web” è la realizzazione di un portale che costituisce punto di accesso unico ed integrato per l’erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese. Il portale di “Etna in Web” consente agli utenti, previa idonea identificazione certa, laddove opportuno, di accedere in autonomia ai servizi di interesse (quali pagamento tributi comunali, multe, richieste rimborsi ICI, richieste variazioni di domicilio, sportello unico alle imprese ed altro) utilizzando Internet, senza quindi recarsi agli sportelli.

Obiettivi specifici del progetto sono:

- realizzazione di un Internet Data Center Comunale, ovvero dell'infrastruttura (in termini di locali e attrezzature tecnologiche) mediante la quale sono erogati i servizi;
- realizzazione del Portale e-government del Comune di Catania, quale punto di accesso unico ed integrato per l'erogazione di servizi a cittadini e imprese, traendo vantaggio dall'utilizzo di nuovi canali (Web, portale vocale e chioschi telematici messi a disposizione dall'Università) che si affiancano al tradizionale sportello comunale;
- estensione del sistema di protocollazione informatica e di gestione documentale, all'interno dell'Amministrazione, per consentire la tracciabilità delle pratiche;
- realizzazione dei servizi on line al Cittadino e alle imprese quali: pagamento tasse, comunicazioni di variazioni, consultazione atti P.A., etc.;
- attivazione della gestione informatizzata dello Sportello Unico per le Attività Produttive, integrandone l'operatività nel portale, al fine di ottimizzare e rendere più efficace il rapporto tra impresa/professionista e Amministrazione Comunale;
- realizzazione di un sistema che si candida ad essere utilizzato da altre amministrazioni dell'area metropolitana per l'erogazione di analoghi servizi, con la previsione di un alto grado di riuso.

I benefici attesi dall'Amministrazione Comunale si identificano nei seguenti punti:

- snellimento di procedure burocratiche e riduzione dei tempi di attuazione delle stesse in relazione al rapporto con l'utenza;
- riduzione del numero di accessi e delle code agli sportelli Comunali in quanto sarà possibile interagire con l'amministrazione attraverso una diversificazione dei canali di accesso;
- diminuzione della necessità da parte del cittadino di utilizzare la posta/banca per regolarizzare aspetti finanziari nei confronti dell'amministrazione;
- diffusione delle informazioni in modo capillare verso l'utenza attraverso l'utilizzo di canali innovativi distribuiti sul territorio comunale ed extracomunale;
- miglioramento dell'immagine dell'amministrazione nei confronti dei cittadini e aumento della fiducia nelle istituzioni locali, attraverso una focalizzazione dell'attenzione della macchina amministrativa verso le reali esigenze dell'utente;

- riduzione dei costi interni ed ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e dei flussi organizzativi

Gli obiettivi auspicati in progetto sono stati tutti raggiunti nei tempi previsti. In particolare:

- E' stato realizzato l' Internet Data Center Comunale, situato al quarto piano della sede dei Sistemi Informatici, da cui vengono erogati i servizi del Portale. Tale struttura è stata predisposta già per il suo utilizzo da parte di altre amministrazioni, secondo i dettami della normativa vigente, sperimentandone le modalità con una apposita convenzione stipulata con il Comune di Acicatena.
- Il Portale di e-government del Comune di Catania, www.comune.catania.gov.it, è regolarmente funzionante ed allocato presso l'IDC Comunale. Anche questa architettura software è ampliabile per il riuso delle componenti realizzate.
- Il sistema di protocollazione informatica e gestione documentale è stato esteso all'intera amministrazione comunale, secondo quanto previsto dal DPR 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni. I documenti protocollati sono stati progressivamente: 63.962 nel 2003, 186.839 nel 2004, 237.747 nell'anno 2005, 21.713 al 31 gennaio 2006, con una previsione di oltre 260.000 a fine anno.
- Sono stati realizzati i sistemi di pagamenti on line ICI e Contravvenzioni al codice della strada, che vengono regolarmente utilizzati dagli utenti del portale.
- E' stato realizzato il sistema di accesso on-line per le comunicazioni di variazione ICI, le richieste di rimborso ICI e cambio di domicilio
- La consultazione degli atti è stata realizzata tramite l'Albo Pretorio on line, che è risultato tra i servizi più richiesti.
- Lo Sportello Unico delle Attività Produttive è stato informatizzato ed integrato nel Portale per rendere più efficace il rapporto tra imprese/professionisti e l'Amministrazione Comunale.
- Per quanto realizzato il progetto Etna in WEB ha già trovato l'interesse della Regione Siciliana con l'approvazione del progetto Etn@online, finanziato con fondi POR 2000/2006, per l'estensione dei servizi ad altre 8 amministrazioni comunali della provincia, e la stipula di convenzioni da parte di altre cinque aggregazioni anch'esse destinatarie di tali finanziamenti.

I risultati conseguiti, pertanto, sono in linea con quelli attesi, considerando che la realizzazione del Progetto Etna in WEB non è un punto di arrivo, bensì un punto di partenza per un diverso colloquio tra Pubblica Amministrazione e Cittadini. L'espansione del Portale Etna in WEB è stata prevista sia con il Progetto Etn@online, finanziato dalla Regione Sicilia, sia con il riuso delle componenti realizzate da parte di altri raggruppamenti rientranti nella medesima fonte di finanziamento (POR Sicilia 2000-2006) e, infine, con la partecipazione al bando per la costituzione del Catalogo del riuso.

Un ulteriore risultato strategicamente importante per l'evoluzione del sistema, non esplicitamente previsto, è stata la capacità del gruppo informatico, interno all'Ente, di assimilare le conoscenze e l'esperienza acquisita durante il progetto. Ciò è avvalorato dalla partecipazione al bando e-democracy. e dal cofinanziamento, da parte del MIT, di un ulteriore progetto di e-government "demos.ct".

Purtroppo, tali processi virtuosi, nonostante i risultati siano sotto gli occhi di tutti, hanno subito un forzato arresto, a causa di una rimodulazione della macrostruttura dell'amministrazione comunale catanese, con cui è stata soppressa la Direzione Informatizzazione e Telecomunicazioni

Il portale "Etna in Web" del comune di Catania, conta un bacino di utenza complessivo di 340.000 abitanti e con un accesso ai servizi del sito di circa il 47% della popolazione. E' di estremo interesse sottolineare come su 1000 utenti interessati, 500 risultino operativi e, inoltre, come il portale consenta anche ai residenti all'estero, che per esempio continuano a mantenere una proprietà all'interno del comune, di servirsi della possibilità di accedere ai servizi on-line messi loro a disposizione dal comune tramite il portale "Etna In Web".

Il portale "Etna In Web" offre la possibilità di accedere ai seguenti servizi on-line:

Richiesta Rimborso I.C.I.*

Richiesta Variazione I.C.I.*

Pagamento I.C.I. on-line con carta di credito*

Guida al calcolo dell'I.C.I.

Richiesta cambio domicilio*

Stato pratiche anagrafiche*

Pagamento Contravvenzioni al C.d.S.*

Sportello Unico per le Imprese*

Richiesta occupazione suolo pubblico*

Richiesta installazione insegne e pubblicità*

Richiesta concessione edilizia*

Consultazione Albo Pretorio

Autocertificazione

Elenco Medici di Base/Pediatri della Provincia

Sedute del Consiglio Comunale (Videostreaming)

I servizi contraddistinti dal simbolo * prevedono l'autenticazione.

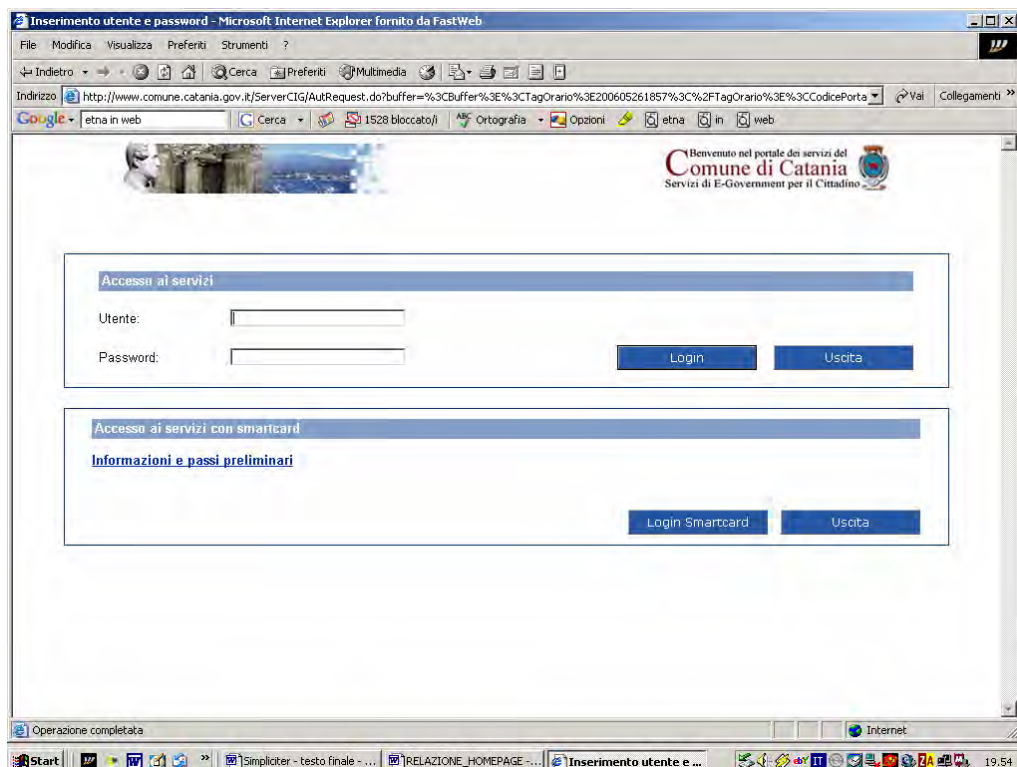


Ai fini della presente indagine i servizi che interessano maggiormente sono quelli relativi all'ICI, al pagamento delle contravvenzioni, alla cambio di domicilio e allo stato delle pratiche anagrafiche, ma principalmente i due che prevedono un'interattività completa fra l'utente/cittadino e l'amministrazione, ossia, appunto, il pagamento dell'ICI e delle Contravvenzioni.

L'utente può accedere all'inoltro delle richieste per accedere ai servizi on-line offerti dal portale "Etna In Web" nei seguenti modi:

- 1-Tramite C.d.I. elettronica, con annesso lettore e software per la firma digitale,
- 2-Tramite Tesserino Infocamere,

3-Tramite pre-registrazione on-line, in seguito alla quale occorre recarsi presso un ufficio comunale per ricevere il proprio User ID e relativa password (da cambiare al primo accesso).



E' confortante sapere che per tutti gli utenti residenti all'estero e per i disabili, o, comunque, per chi è impossibilitato a recarsi presso gli uffici comunali, è prevista la possibilità di richiedere il proprio User ID e la password semplicemente facendone richiesta per fax, allegando una fotocopia di un documento di identità: una volta pervenuta la richiesta, viene inviata una mail all'interessato con cui si comunica lo User ID e la password provvisoria da cambiare al primo accesso.

Quando un utente/cittadino accede ai servizi on-line sono previste due diverse procedure:

- per i servizi che prevedono la possibilità di pagamento (che sono poi quelli che ci interessano maggiormente, ossia il pagamento ICI e il pagamento delle Contravvenzioni) vengono inviate all'utente due email, una da parte del Portale/Comune, che registra la transazione, l'altra da parte dei Servizi Interbancari, che comunica l'avvenuta transazione.
- per i servizi che prevedono un rapporto con il Comune, essenzialmente per l'inizio pratiche, vengono inviate all'utente due email dal Comune: nella prima si informa il

cittadino che la pratica è stata inoltrata con successo, nella seconda si comunica l'avvenuta protocollatura della medesima.

Sono stati effettuati costantemente sondaggi per conoscere l'opinione dei cittadini nei confronti dell'attività svolta dal portale, con esiti sempre favorevoli e, anzi, con incitamenti ad estendere l'offerta on-line ad una sfera più ampia di servizi.

4.1.5 - PROVINCIAUNICA

Oggetto: CASA/TRASPORTI

Amministrazione: Provincia di Pescara

Sito web: www.provinciaunica.it

Referenti Progetto: De Gregorio Gianfranco – De Santis Luca di Ksolutions SPA
(GRUPPO KATAWEB)



L'iniziativa nasce come logica prosecuzione del percorso avviato da tempo dalla Provincia di Pescara per supportare la modernizzazione del territorio attraverso la realizzazione di un nuovo modello di società informatizzata e partecipe, in cui istituzioni, cittadini ed operatori, condividono i processi decisionali, attuando le politiche di sussidiarietà orizzontale e contribuendo così ad elaborare le scelte strategiche del suo sviluppo.

Un percorso che richiede amministrazioni pubbliche capaci di elaborare e attuare politiche efficaci, di migliorare la qualità dei servizi, di conseguire un significativo

recupero di efficienza. Capaci cioè di essere più amichevoli e affidabili nei confronti dei cittadini e in grado di risolvere i nuovi problemi collettivi che la globalizzazione sta mettendo in evidenza.

Il progetto "PROVINCIAUNICA" è stato promosso da un partenariato composto da 46 Enti (la Provincia, 2 Comunità Montane e 43 Comuni del territorio pescarese) ed è stato approvato dal CNIPA collocandosi, come punteggio, al 14° posto (69 punti su 100) della graduatoria di merito e tra i primi 5 progetti in assoluto come rapporto di efficienza tra costo e utenza servita senza subire alcun taglio o modifica da parte della commissione di valutazione.

I suoi obiettivi sono perseguiti attraverso una forte innovazione nel modo tradizionale di erogare i servizi da parte degli Enti coinvolti, basata su tre strumenti fondamentali:

- il ricorso alle nuove tecnologie informatiche ed alla "cooperazione applicativa", ossia all'adozione di sistemi informativi condivisi che dialogano e scambiano dati tra loro;
- l'uso della rete internet e la creazione di un unico punto di accesso on-line che consente agli utenti di accedere ai servizi pubblici da qualsiasi luogo senza doversi recare negli uffici (ufficio virtuale);
- l'utilizzo di sportelli innovativi distribuiti sul territorio (banche, ricevitorie, bar, posta, ecc.) per accedere agli stessi servizi in modo tradizionale ma in luoghi diversi dagli uffici pubblici, più facili da raggiungere e da utilizzare.

I servizi oggetto dell'iniziativa sono 39 (22 per i cittadini e 17 per le imprese). Per ciascuno dei servizi indicati Provinciaunica consentirà all'utente di ottenere, direttamente sul proprio pc:

- l'informazione completa su leggi, norme, regolamenti che sono alla base del servizio nonché la possibilità di richiedere ulteriori informazioni al responsabile con obbligo di risposta;
- la disponibilità di ogni tipo di modulistica necessaria per la presentazione della richiesta e l'inoltro della stessa incluso l'avviso di ricezione;
- lo stato di occupazione dei vari servizi con eventuale possibilità di prenotazione;
- l'emanazione di ogni tipo di risposta e sua consegna anche off-line;
- la mappatura delle procedure e degli iter e il controllo del procedimento in tempo reale in ogni sua fase;

- la gestione delle scadenze per posizione (nel caso di pagamenti);
- l'interrogazione e visualizzazione delle denunce e dei pagamenti effettuati;
- il calcolo degli oneri dovuti (incluso contestazioni e/o ricorsi);
- la scelta della modalità di pagamento e l'effettuazione del pagamento.

Gli obiettivi conseguiti consistono innanzi tutto nel coinvolgimento delle Amministrazioni Comunali nella gestione comune di problematiche connesse all'innovazione ed alle relazioni con gli utenti, ma hanno riguardato anche la sensibilizzazione degli operatori dei front end pubblici alla centralità del ruolo della user's satisfaction e l'introduzione di strumenti e canali innovativi di erogazione dei servizi pubblici e di relazione con l'utenza, il tutto volto alla diffusione locale della Società dell'Informazione.

Si è così ottenut:

- La creazione (in corso) di una struttura territoriale per la gestione comune dei servizi e delle strategie dell'innovazione locale;
- Lo snellimento delle procedure di erogazione dei servizi e relativa riduzione dei costi (stimati a regime);
- La razionalizzazione dei flussi informativi e maggior controllo e conoscenza dei dati da parte delle Amministrazioni;
- Il miglioramento delle dotazioni strumentali e delle conoscenze informatiche del personale dei piccoli Comuni;
- La disponibilità di front-end aggiuntivi della P.A.L. per cittadini e imprese.

Dopo la progettazione complessiva del sistema e l'attivazione del front-end informativo (contenente descrizione del progetto, dei servizi e degli Enti, insieme a news in argomento) avvenuta nei primi 9 mesi del 2004, si è dato il via alla fase di sviluppo delle applicazioni verticali (gestione delle procedure dei singoli servizi) ed orizzontali (riconoscimento utente, gestione del pagamento, interfaccia con i database comunali, connessione con circuiti bancari e delle ricevitorie, ecc.) che è proseguita sino all'estate del 2005, parallelamente alla quale si è svolta la prima fase di formazione del personale degli Enti. Infine, a partire dall'autunno dello scorso anno, sino al mese di gennaio u.s., è stata implementata la piattaforma di interfacciamento del sistema nei singoli Enti effettuando la seconda fase delle formazione degli addetti interni e lo start-up funzionale dei singoli servizi.

Inizio dell'attività on-line: Aprile 2004.

Il bacino d'utenza del suddetto portale è di circa 300mila abitanti (la popolazione dell'intera provincia) anche se si impone un distinguo: per i servizi non comunali (concessioni provinciali, servizi relativi al lavoro, ecc.) l'utenza potenziale è quella testé indicata, per i servizi comunali (pagamento ICI, cambio di residenza, ecc.) il bacino corrisponde a quello dei "soli" 43 comuni su 46 appartenenti alla Provincia di Pescara che hanno aderito al progetto, tra i quali non vi è il comune capoluogo, in pratica parliamo di 200mila abitanti. I comuni sono: Abbateggio, Alanno, Bolognano, Brittolì, Bussi sul Tirino, Camera di Commercio di Pescara, Cappelle sul Tavo, Caramanico Terme, Carpineto della Nora, Castiglione a Casauria, Catignano, Cepagatti, Città Sant'Angelo, Civitavecchia, Civitella Casanova, Collecchio, Comunità Montana della Macella e del Morrone, Comunità Montana Vestina, Corvara, Cugnoli, Elice, Farindola, Lettomanopello, Loreto Aprutino, Manopello, Montebello di Bertona, Montesilvano, Moscufo, Nocciano, Penne, Pescara, Pescosansonesco, Pianella, Picciano, Pietranico, Popoli, Provincia di Pescara, Roccamorice, Rosciano, S. Valentino, Salle, Sant'Eufemia, Scafa, Serramonacesca, Spoltore, Tocco da Casauria, Torre Passeri, Turrialignani, Vico, Villa Celiera.

I costi di realizzazione dell'intero sistema (front-end, back-end, formazione e servizi tecnici), esclusa la parte comunicazione e sensibilizzazione (che era inclusa nel contratto di fornitura) è costata circa 600mila Euro, mentre i costi di gestione stimati (che decorreranno effettivamente dal prossimo mese di giugno) assommano a circa 150mila Euro annue. Oltre al contributo del MIT, l'intero progetto, il cui costo si aggira sul milione e ottocentomila Euro, è stato sostenuto dagli Enti partner.

Entità dei finanziamenti: 600mila Euro.

Il portale ProvinciaUnica offre la possibilità di accedere ai seguenti servizi on-line:

Autenticazione atto di notorietà;

Certificato di cittadinanza Italiana;

Certificato di luogo e data di nascita;

Certificato di nascita di un figlio;

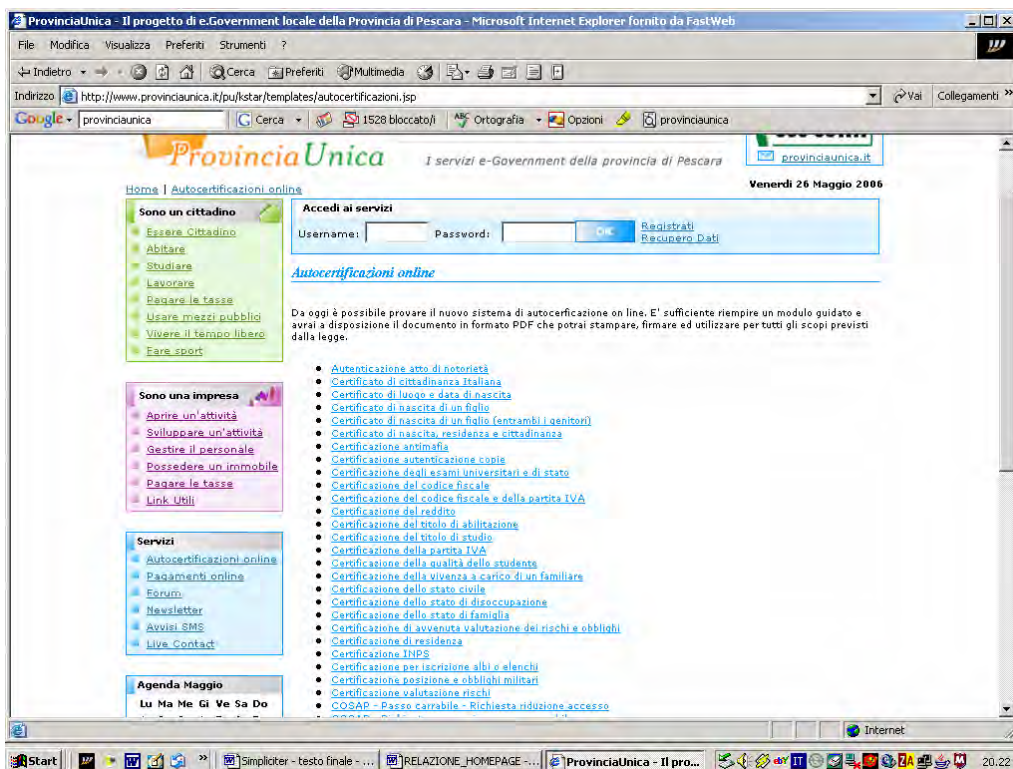
Certificato di nascita di un figlio (entrambi i genitori);

Certificato di nascita, residenza e cittadinanza;

Certificazione antimafia;

Certificazione autenticazione copie;
Certificazione degli esami universitari e di stato;
Certificazione del codice fiscale;
Certificazione del codice fiscale e della partita IVA;
Certificazione del reddito;
Certificazione del titolo di abilitazione;
Certificazione del titolo di studio;
Certificazione della partita IVA;
Certificazione della qualità dello studente;
Certificazione della vivenza a carico di un familiare;
Certificazione dello stato civile;
Certificazione dello stato di disoccupazione;
Certificazione dello stato di famiglia;
Certificazione di avvenuta valutazione dei rischi e obblighi;
Certificazione di residenza;
Certificazione INPS;
Certificazione per iscrizione albi o elenchi;
Certificazione posizione e obblighi militari;
Certificazione valutazione rischi;
COSAP - Passo carrabile - Richiesta riduzione accesso;
COSAP - Richiesta concessione passo carrabile;
COSAP - Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
COSAP - Richiesta rinnovo concessione;
COSAP - Rimborso cauzionale;
COSAP - Rimborso somme erroneamente versate;
COSAP - Rinuncia concessione;
Denuncia di infortunio sul lavoro;
Denuncia inizio attività - Installazione, ampliamento, trasformazione e manutenzione impianti;
DIA - Denuncia Inizio Attività per imprese;
Dichiarazione di cambio residenza tra comuni diversi;
Dichiarazione sostitutiva di certificazione;
ICI - Pagamento/ Rimborso/Variazione;
ICP - Richiesta e pagamento installazione insegna;

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Pubblicazioni matrimoniali;
Richiesta finanziamento studi;
Richiesta iscrizione asilo nido;
Richiesta iscrizione scolastica;
Richiesta iscrizione scuola materna;
Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta e pagamento trasporto scolastico;
Rimborso spese per prestazioni sanitarie;
TARSU - Denuncia;
TARSU - Richiesta riduzione tassa sui rifiuti.



I servizi on-line sono così distribuiti per i vari Comuni o enti aderenti al progetto ProvinciaUnica:

1- Abbateggio:

Richiesta mensa scolastica;
 Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta trasporto scolastico;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento ICI.

2- Alanno:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU.

3- Bolognaro:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

4- Brittolini:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

5- Bussi sul Tirino:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

6- Camera di Commercio di Pescara:

\

7- Cappelle sul Tavo:

Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

8- Caramanico Terme:

Richiesta e pagamento trasporto;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

9- Carpineto della Nora:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

10- Castiglione a Casauria:

Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta e pagamento trasporto;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU.

11- Catignano:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;

Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

12- Cepagatti:

\

13- Città Sant'Angelo:

Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

14- Civitaquana:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

15- Civitella Casanova:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada.

16- Collecchio:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

17- Comunità Montana della Macella e del Morrone:

\

18- Comunità Montana Vestina:

\

19- Corvara:

Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU.

20- Cugnoli:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Denuncia TARSU.

21- Elice:

Pagamento infrazioni al codice della strada,
Richiesta concessione passo carrabile.

22- Farindola:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta concessione passo carrabile.

23- Lettomanopello:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

24- Loreto Aprutino:

Richiesta mensa scolastica;

Richiesta trasporto scolastico;

Pagamento retta asilo nido/scuola materna;

Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;

Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta concessione passo carrabile;

Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;

Denuncia TARSU;

Pagamento ICI.

25- Manopello:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

26- Montebello di Bertona:

Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta concessione passo carrabile.

27- Montesilvano:

Pagamento infrazioni al codice della strada;

Pagamento ICI.

28- Moscufo:

Richiesta mensa scolastica;

Richiesta trasporto scolastico;

Pagamento retta asilo nido/scuola materna;

Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;

Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta concessione passo carrabile;

Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

29- Nocciano:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

30- Penne:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta e pagamento nuova concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

31- Pescara:

\

32- Pescosansonesco:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

33- Pianella:

\

34- Picciano:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

35- Pietranico:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

36- Popoli:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

37- Provincia di Pescara:

Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico.

38- Roccamorice:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

39- Rosciano:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

40- S. Valentino:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Denuncia TARSU.

41- Salle:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento ICI.

42- Sant'Eufemia:

Pagamento infrazioni al codice della strada;

Richiesta concessione passo carrabile;
Certificato denuncia TARSU.

43- Scafa:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento retta asilo nido;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

44- Serramonacesca:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

45- Spoltore:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;

Pagamento ICI.

46- Tocco da Casauria:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

47- Torre Passeri:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

48- Turrivalignani:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

49- Vicoli:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU.

50- Villa Celira:

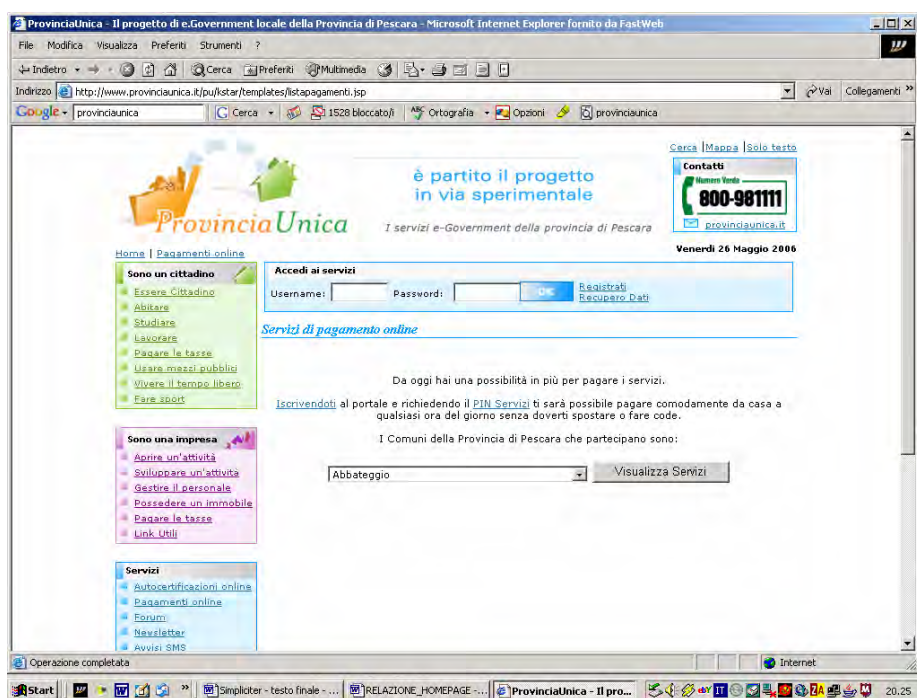
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

I servizi on-line erogati dal portale ProvinciaUnica che maggiormente interessano sono ovviamente quelli connessi con le tematiche CASA e TRASPORTI. Quindi, per quanto riguarda il tema CASA, si rimanda a quei comuni che offrono la possibilità di svolgere da casa le pratiche connesse con ICI e Tarsu (nonché la possibilità di accedere alle varie certificazioni); per quanto attiene al settore TRASPORTI, si rinvia invece a quei comuni che garantiscono la possibilità di effettuare on-line il pagamento delle infrazioni

al codice della strada, la richiesta per la concessione del passo carrabile e per il trasporto scolastico (scuolaBus).

Per accedere ai servizi on-line l'utente deve registrarsi. Per poter fare ciò si è deciso di utilizzare un meccanismo "ibrido" on e off line. Il cittadino che non arrivi al sito spontaneamente (e non "reagisca" all'invito visibile sullo stesso) è invitato a farlo attraverso un'azione di comunicazione che ciascun Comune fa sul suo territorio con mezzi diversi di tipo tradizionali (lettere, manifesti, ecc.); dopo aver inserito le informazioni richieste dal sistema (che sono quelle strettamente necessarie alla sua identificazione) esso genera automaticamente un PIN code non visibile all'utente che viene inviato, mediante posta elettronica certificata, ad un funzionario comunale. Detto funzionario non è in grado di leggere il suddetto codice ma solo di stamparlo in forma riservata (sul tipo dei PIN code dei bancomat) e consegnarlo al cittadino che dovrà recarsi fisicamente in Comune, dal suddetto funzionario, munito dei documenti d'identità, per ritirare il PIN con il quale, da quel momento in poi, potrà accedere ai servizi on-line.

The screenshot shows a web browser window titled "ProvinciaUnica - Il progetto di e.Government locale della Provincia di Pescara - Microsoft Internet Explorer fornito da FastWeb". The address bar shows "https://www.provinciaunica.it/pu/cittadino/newUser.do". The page content includes a sidebar with links like "Usare mezzi pubblici", "Vivere il tempo libero", "Fare sport", "Sono una impresa", "Servizi", and "Agenda Maggio". The main form area contains fields for "Nome*", "Cognome*", "Sesso" (radio buttons for C, F, M), "Data di nascita*" (with a calendar icon and "(gg/mm/aaaa)" format), "Luogo di nascita*", "Codice Fiscale*", "Indirizzo*" (with a note to "Inserire i dati relativi all'attuale residenza"), "Città*" (with a dropdown menu), "Provincia*", "CAP*", "Telefono", "Fax", "Mobile", and "Email*". A note at the top of the form states "I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori." The bottom of the browser window shows the taskbar with the Start button and several open applications.



Gli operatori di back-office hanno un monitoraggio costante del funzionamento del sistema, che evidenzia ogni procedura attivata dagli utenti (“ticketing”) il che consente loro di intervenire “manualmente” per garantire il provisioning delle richieste inevase automaticamente dal sistema per anomalie funzionali dello stesso o per impossibilità di completare l’iter della richiesta senza intervento umano. Gli operatori di back-office intervengono in tali casi attivando direttamente gli uffici amministrativi competenti all’evasione della richiesta dell’utente seguendo l’iter sino alla sua conclusione.

La criticità principale riscontrata durante la realizzazione del progetto è data dall’insufficiente interesse al controllo che gli Enti, specie i Comuni minori, nutrono verso le procedure di erogazione dei servizi di cui privilegiano un completo outsourcing a terzi fornitori informatici e di servizi di riscossione (concessionarie dei tributi). La difficoltà principale, collegata a tale criticità, è data dalla eterogeneità delle soluzioni (tecnologiche e metodologiche) adottate dagli Enti per la gestione dei servizi oggetto dell’intervento.

Alle suddette criticità si è fatto fronte attraverso il coinvolgimento continuo dei Sindaci, oltre che dei Tecnici comunali, e assegnazione di un ruolo guida, nella messa a punto delle soluzioni progettuali, ad un gruppo ristretto di Enti componenti una sorta di Comitato di Pilotaggio del progetto.

Per quanto riguarda i costi sostenuti dal cittadino, al momento il cittadino sostiene il solo costo della transazione finanziaria, in caso di pagamento, previsto dal canale e dallo strumento di pagamento utilizzato (carta di credito o oneri d'incasso della ricevitoria o della banca) che sono legati al rapporto individuale del cittadino con il circuito stesso. Appena attivato il CST, ossia la struttura consortile degli Enti per la gestione a regime dei servizi del progetto, che si porrà come soggetto giuridico intermediario tra l'utente e i fornitori (Enti e canali), sarà stabilita una modalità ed un tariffario unici di accesso ai servizi che consentirà anche la disponibilità di risorse finanziarie, derivanti dalla intermediazione medesima, che saranno destinate alla manutenzione del sistema stesso.

Per quanto riguarda il piano di formazione del personale si segnala che il monte ore è stato pari a 35 gg/uomo di sessioni formative in aula e 27 in FAD, per un totale di 62 gg/uomo di ca. 4 ore cad., ossia 250 ore/uomo. I destinatari coinvolti sono stati complessivamente poco meno di 200 così suddivisi:

- Formatori interni (per la formazione continua): 2
- Team Leader (responsabili di progetto per ciascun Ente): 50
- Operatori Anagrafe e Tributi: 86
- Altri operatori comunali: 55
- Operatori di Call Center: 3

I moduli sono stati fondamentalmente di tre tipi: strategia e innovazione (l'avvento dell'e.government, il piano nazionale, l'evoluzione normativa in atto, il ruolo degli Enti Locali, la riorganizzazione dei processi interni, la gestione comune, ecc.), le applicazioni e i servizi del progetto (la piattaforma, le componenti di front-end e back-end, il single sign-on, la sincronizzazione con i database, ecc.), le relazioni con gli utenti (la user satisfaction, i processi utente-centrici, l'utente come cliente e la customer-care, ecc.).

4.1.6 - SOVERIA.IT

Oggetto: CASA/TRASPORTI

Amministrazione: Comune di Soveria Mannelli

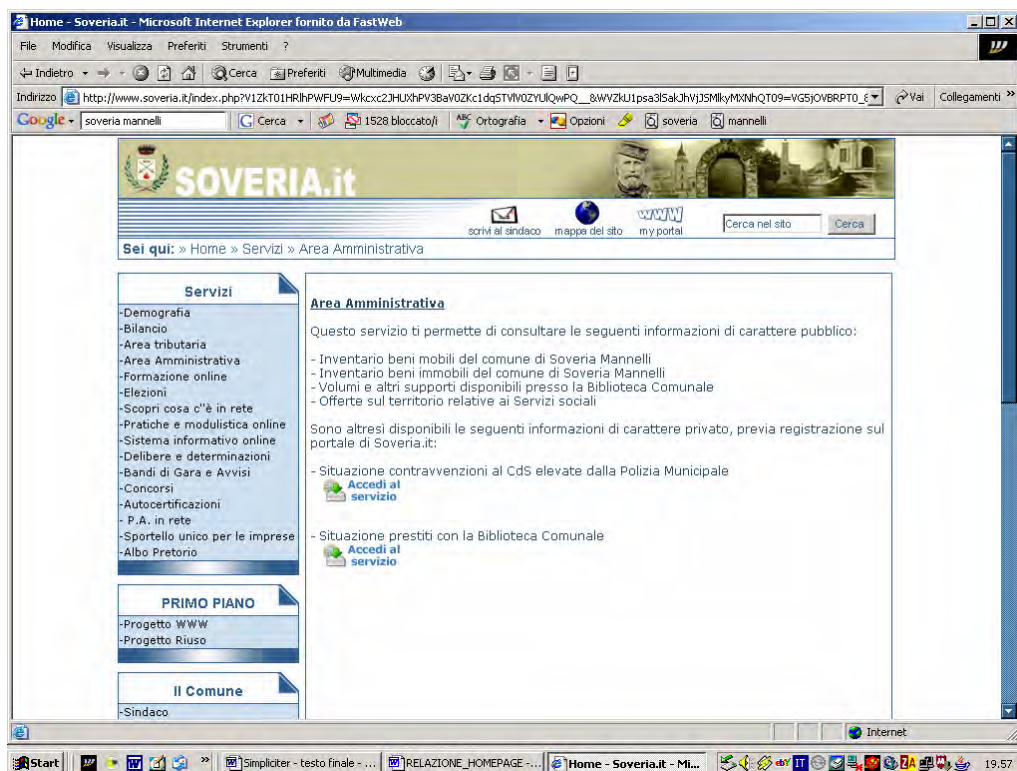
Sito Web: www.soveria.it

Referenti Progetto: Sirianni Silvana (dirigente amministrativo) – La Rocca Salvatore (responsabile del portale soveria.it)



Il caso qui in esame è il portale www.soveria.it del comune di Soveria Mannelli nella provincia di Catanzaro. Il bacino d'utenza del portale comprende praticamente l'intera popolazione comunale, di circa 3.500 abitanti.

Tramite lo sportello virtuale è possibile accedere a numerosi servizi ripartiti in tre differenti aree di competenza:



• AREA AMMINISTRATIVA

Servizi sociali:

- Assegni per maternità
- Assegni per il nucleo familiare
- Richiesta contributo economico
- Richiesta assistenza domiciliare
- Richiesta cura alla persona con handicap
- Richiesta iscrizione al servizio Caronte
- Richiesta libri di testo gratuiti per scuole medie e primo anno superiore

Servizi scolastici:

- Iscrizione servizio mensa/trasporto o fornitura gratuita buoni mensa e trasporti

Servizi Anagrafe e Stato Civile:

- Carta d'identità
- Passaporto
- Matrimonio, pubblicazioni
- Dichiarazione di nascita

- Vaccinazioni obbligatorie
- Certificato di morte
- Leva, Iscrizione nella lista
- Leva, Congedo illimitato
- Leva, Ritardi o Rinvio per motivi di studio

Servizio civile:

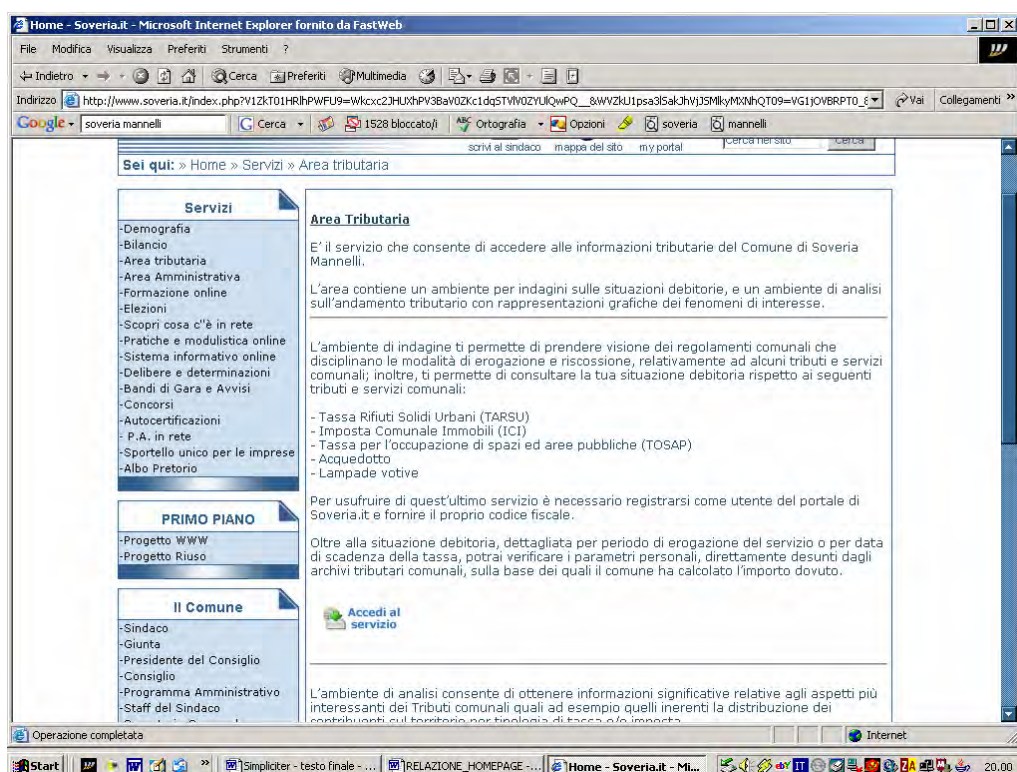
- Richiesta certificato di gradimento per espletamento servizio civile

E' disponibile in quest'area anche il monitoraggio delle situazioni contravvenzioni tramite l'apposito accesso:

- Situazione contravvenzioni al CdS elevate dalla Polizia Municipale.

• AREA TECNICA

- Assegnazione loculi gratuiti
- Assegnazione/Rinnovo concessione loculi
- Concessione edilizia
- Richiesta Proroga concessione edilizia
- Autorizzazione per lavori edilizi
- Comunicazione inizio/fine lavori
- Denuncia inizio attività edilizia (DIA)
- Certificato di destinazione urbanistica
- Certificato di abitabilità/agibilità
- Deposito tipo di frazionamento
- Deposito tipo mappale



- AREA TRIBUTARIA
- TOSAP Temporanea
- TOSAP Permanente
- Insegne, Pubblicità temporanea
- Insegne pubblicità permanente
- ICI, Dichiarazione
- TARSU, Denuncia dei locali adibiti ad abitazione
- Allaccio rete idrica
- Distacco contatore acqua
- Voltura contatore acqua

Ai quali si aggiunge il servizio: “Ricerca Pratiche”.

L'accesso ai servizi on-line avviene tramite autenticazione; ne sono previste due tipi: la prima consiste in una registrazione sul portale con cui l'utente/cittadino si abilita ad accedere ad alcune aree dei servizi on-line; la seconda prevede l'utilizzo di una smart card, di un lettore e del software di firma digitale. Per fare un esempio, per accedere ai servizi “Dichiarazione ICI” e “TARSU, Denuncia dei locali adibiti ad abitazione” è

sufficiente la registrazione base, mentre per i servizi “Distacco e voltura contatore acqua” è richiesto l'utilizzo della Smart Card.

E' di estremo interesse ai fini della presente indagine la possibilità offerta dal portale di accedere ai servizi online “Dichiarazione ICI”, “TARSU, Denuncia dei locali adibiti ad abitazione” e “Situazione contravvenzioni al CdS elevate dalla Polizia Municipale”.

Il portale è on-line dal 2003 e fa parte di un progetto estremamente innovativo/innovatore nella sua dinamicità, ed è frutto di un'autonoma e audace iniziativa del piccolo comune calabro, che ha visto tra l'altro, nei suoi principi cardine, l'assegnazione di 500 computers ad altrettante famiglie, con relativa fornitura di un account a internet. I costi di realizzazione e di gestione sono stati e sono interamente a carico del bilancio comunale, sia in termini di risorse economiche che di risorse umane.

4.1.7 - ASMENET

Oggetto: CASA

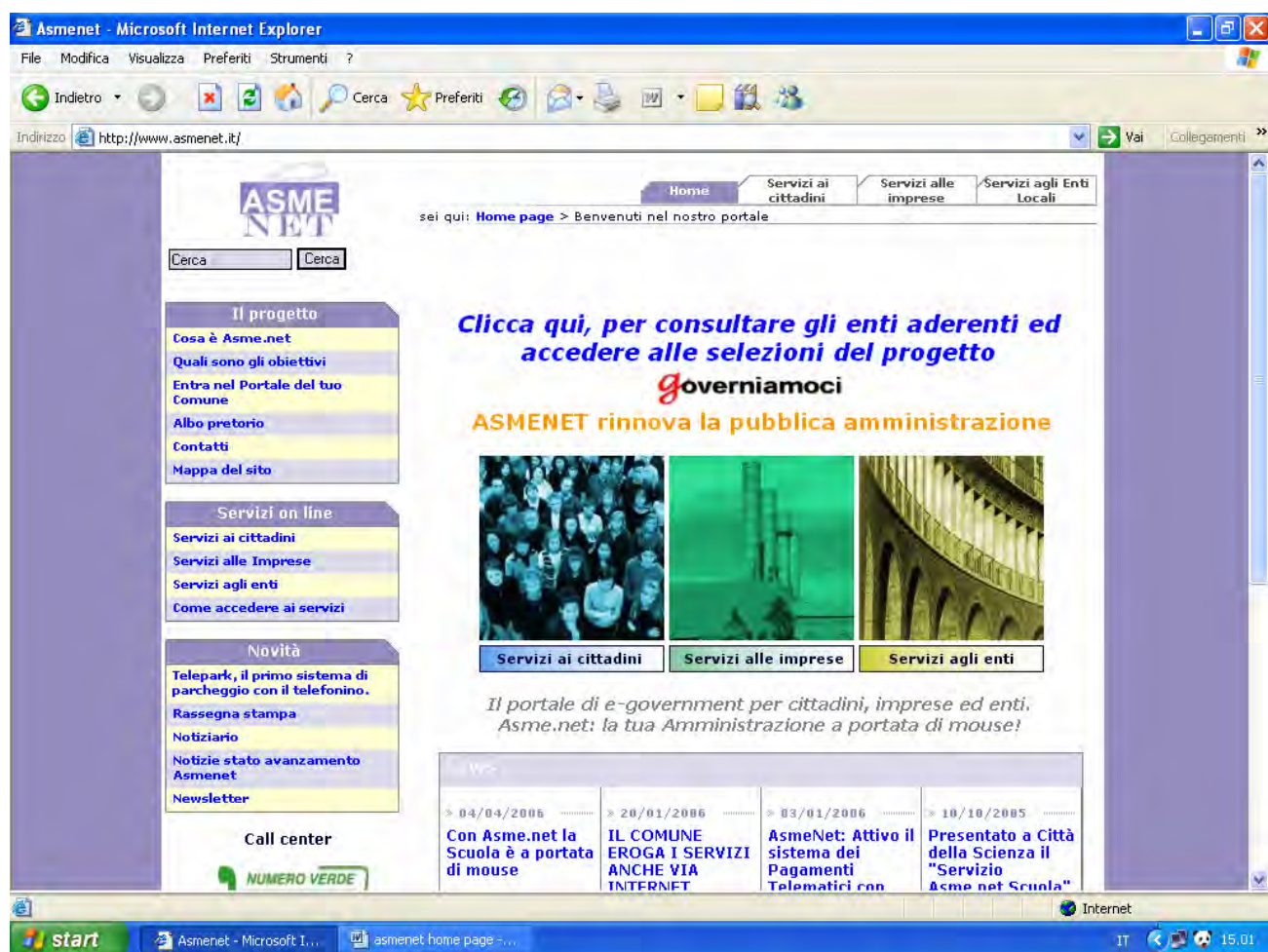
Ente Coordinatore: Comunità Montana Zona del Tanagro

Ente attuatore: Asmez (Consorzio interregionale per le innovazioni tecnologiche e gestionali negli Enti associati)

Tel: 081/7879717 Fax: 081/7879992

www.asmenet.it

E-mail: staffasmenet@asmez.it, posta@asmez.it, dsetaro@asmez.it



Il portale ASMENET, individuato quale buona pratica nell'ambito della ricerca sulle iniziative di semplificazione amministrativa, si avvale del coordinamento da parte della Comunità Montana "Zona del Tanagro" (SA), che ne è stato l'Ente promotore, ed ha in ASMEZ (Consorzio interregionale per le innovazioni tecnologiche e gestionali negli Enti associati), il soggetto attuatore. Il portale offre servizi a cittadini, imprese ed enti attraverso l'uso delle nuove tecnologie e di una semplice rete Internet. I servizi

disponibili, specificati nelle voci del menù "Servizi on line", permettono, secondo le diverse necessità di cittadini, imprese ed Enti, di fare autocertificazioni, pagare le tasse, consultare un difensore civico, avere informazioni sui servizi del Comune, tenersi aggiornati su bandi e concorsi, mettere *on line* il proprio curriculum vitae, etc. I servizi sono erogati con soluzioni innovative "*multicanale*" (PC connessi ad Internet, call center, posta elettronica, telefonia fissa e mobile) e con *procedure omogenee* su tutto il territorio servito dal sistema. In questa ottica si intende organizzare tutti i flussi comunicativi ed informativi in senso bidirezionale: da parte del cittadino nei confronti della PAL e viceversa. La caratteristica fondamentale dell'iniziativa risiede nell'opportunità di aggregare Enti Locali diversi e appartenenti a regioni diverse allo scopo di creare un sistema comune di erogazione dei servizi, organizzato tanto sui portali di ciascun Comune quanto su un portale generale di servizi (portale ASMENET), che è in grado di assicurare la messa in rete delle informazioni e dei servizi specifici erogati da ciascun Ente. In tal maniera si consente a comuni medio-piccoli di esser protagonisti o comunque soggetti adeguatamente operativi nell'ambito dei processi di innovazione tecnologica che attualmente caratterizzano sempre più i rapporti tra PA e utenti. Un impianto di gestione delle relazioni con i cittadini così innovativo (Citizen Relationship Management), basandosi su un sistema di comunicazione bidirezionale fra gli utenti e le P.A. locali, da un lato permette il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni offerte e dei risultati conseguiti, dall'altro costituisce un supporto ai bisogni di visibilità del cittadino.

Attraverso un'analisi del portale è stato possibile approfondire e conoscere gli aspetti salienti dello stesso, i servizi che offre agli Enti aderenti e, quindi, una serie notevole di opportunità che 'semplificano' la vita dei cittadini siano essi all'interno di realtà amministrative, imprenditoriali ma comunque con esigenze di interazione con la pubblica amministrazione locale. L'iniziativa coinvolge, come anticipato, n° 592 Enti locali ed una popolazione di circa 4 milioni di abitanti residenti tra Campania e Calabria. L'idea progettuale e la successiva realizzazione della medesima ha inteso avviare un processo di sviluppo della pubblica amministrazione locale coinvolta nel progetto ASMENET, configurando, allo stesso tempo, una rete organizzativa di sostegno al processo di decentramento delle competenze degli Enti Locali che veda esaltato il ruolo del Comune tanto nell'erogazione dei servizi ai propri cittadini, quanto nella partecipazione attiva dello stesso alle dinamiche di comunicazione ed informazione. Le finalità e gli obiettivi di Asme.net sono state pensate e costruite facendo riferimento alle

persone nell' impatto con le loro esigenze immediate, agevolandone il più possibile il soddisfacimento e la risoluzione.

In sintesi il progetto ASMENET intende:

- Semplificare le procedure Amministrative;
- Snellire le procedure di accesso e partecipazione dei cittadini e, in altri termini, affiancare all'uso della carta i vantaggi della multimedialità;
- Costruire il dialogo tra strutture pubbliche e cittadino sviluppando nuovi processi di comunicazione;
- Proporre un sistema che consente di adeguare i servizi alle esigenze dei cittadini e delle imprese;
- Offrire uno strumento che consenta al cittadino di accedere in maniera unitaria ai servizi della PA in una modalità multicanale (internet, call center);
- Sviluppare uno standard *open source* che sia compatibile con le disponibilità di spesa dei Comuni e degli Enti Locali medio/piccoli;
- Integrare i processi rispettando l'autonomia e l'identità degli Enti Locali.

Nel corso del reperimento di informazioni relative a tale iniziativa sono stati contattati i referenti del progetto sia telefonicamente che via e-mail. Ai medesimi sono state somministrate domande relative a dati quantitativi in merito agli utenti che usufruiscono dei servizi offerti attraverso il portale e, quindi, attraverso i siti istituzionali e non dei loro Comuni. Nonostante il portale ASMENET risulti estremamente esaustivo rispetto ai contenuti del progetto, alle finalità, agli obiettivi è stata inviata all'ente attuatore, ASMEZ, la check list da compilare opportunamente riportando le informazioni poc'anzi citate, ma anche domande relative ad indagini di customer satisfaction e di monitoraggio dei risultati conseguiti e del grado di soddisfazione da parte dei fruitori. Nonostante la disponibilità dell'operatore che ha fornito i recapiti dei responsabili del progetto, ad oggi, non è ancora pervenuta risposta. D'altra parte, tramite un' approfondita analisi del portale (sito ASMENET) e collegandosi ai siti degli Enti locali che vi hanno aderito, è stato possibile reperire notizie oltre misura utili non solo sugli obiettivi perseguiti con la realizzazione di tale esperienza, ma anche sulle azioni intraprese per implementarlo, diffonderne lo spirito e la *mission* tra le Amministrazioni coinvolte e le loro risorse interne. L'Asmez ha attivato percorsi formativi, dedicati al personale interno alle Amministrazioni coinvolte, al fine di trasferire ad esso gli elementi necessari per una corretta gestione delle funzionalità offerte dal sistema, ma anche per avvicinarlo all'uso di strumenti di natura tecnologica. Rispetto a questa iniziativa il Consorzio ha

monitorato di volta in volta l'impatto positivo sugli operatori interni agli Enti in merito alle attività formative compiute, dato che le medesime hanno consentito agli operatori stessi di acquisire le competenze e la professionalità necessaria a comprendere le potenzialità di ASMENET e in prima istanza a gestirle a vantaggio degli utenti. Inoltre, bisogna sottolineare che all'interno del portale sono riportati periodicamente i risultati scaturenti da un'attenta attività di monitoraggio sia sui servizi più utilizzati sia sugli enti aderenti e, quindi, su tutti quei soggetti che, maggiormente, traggono beneficio dall'esistenza di questo innovativo sistema. A decretare il successo del Servizio è la concreta risposta che esso offre all' esigenze dei cittadini di accorciare le distanze tra se stessi e la Pubblica Amministrazione, informandoli periodicamente, attraverso servizi interattivi, quali notiziario, newsletter, sondaggi, ecc. La rete civica offre anche uno spazio virtuale all'interno del quale è possibile dar vita ad una vera e propria "comunità digitale" attraverso l'istituzione di servizi quali forum, chat, bacheca, faq, strumenti utili a stimolare la partecipazione attiva dei cittadini alla vita pubblica della propria amministrazione, e l'interazione tra i singoli cittadini appartenenti alla stessa comunità virtuale creata da Asme.net. Il popolamento dei Portali è scaturito da una pregressa attività di ricerca e reperimento di informazioni da parte della Redazione centrale, che ha poi supportato gli operatori comunali nell'inserimento delle notizie. Riguardo agli interventi, rivelatisi necessari per mettere in condizione il personale interno alle Amministrazioni di erogare i servizi utilizzando le potenzialità offerte dal portale ASMENET, va sottolineato che tra l'anno 2004 e il 2005 ci si è dedicati alla formazione dei dipendenti personale dipendente in merito alla gestione dei servizi erogabili tramite la piattaforma. Questa fase è stata caratterizzata da numeri interessanti che dimostrano lo sforzo organizzativo che c'è dietro un'attività decisiva per il successo dell'intero progetto.

A cosa serve ASMENET? Servizi ai cittadini ed alle imprese

Visure atti e concorsi

Delibere di giunta, di consiglio comunale, ma anche tutti i concorsi pubblici delle diverse amministrazioni comunali sono a portata di web per i cittadini, i quali hanno la opportunità di consultare on line gli atti, i bandi ed i concorsi del proprio Comune con la possibilità di scaricare la documentazione direttamente dal proprio Pc.

Il progetto ASME.net

- Cosa è ASME.net
- Quali sono gli obiettivi
- Come accedere ai servizi
- Elenco Enti aderenti
- Mappa del sito

L'amministrazione

- Il sindaco
- La giunta
- Il consiglio
- I nostri uffici
- Statuto e regolamenti
- Guida ai servizi
- Albo pretorio
- Atti**
- Bandi
- Concorsi

Atti

[Istruzioni per l'uso]

Elenco Atti ordinato per data inserimento.

Visualizza

Per dettagliare la ricerca, clicca sul link **Nuova Ricerca**.

Trovati **228** risultati:

- » **N° 51 DEL 28/05/2005: "LAVORI DI ADEGUAMENTO, RISTRUTTURAZIONE ED AMPLIAMENTO RETE IDRICA DEL CENTRO CAPOLUOGO. MODIFICA DELIBERAZIONE GIUNTA COMUNALE N° 16 DEL 21/02/2005. APPROVAZIONE PROGETTO ESECUTIVO".**
Ufficio: Affari Generali - Gestione giuridica del personale - Contratti - Archivio - Protocollo - Elettorale
- » **N° 50 DEL 28/05/2005: "APPROVAZIONE PROGETTO ESECUTIVO LAVORI DI ADEGUAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE A SERVIZIO DELLA ZONA P.I.P."**
Ufficio: Affari Generali - Gestione giuridica del personale - Contratti - Archivio - Protocollo - Elettorale

Visure catastali

Con il servizio “visure catastali on line” i cittadini, direttamente dal proprio pc e quindi comodamente da casa, hanno la possibilità di recuperare tutte le informazioni necessarie per provvedere alla richiesta di visure catastali sugli immobili di proprio interesse .

Essere Cittadino

- Visure atti e concorsi
- Visure catastali**
- Sportello reclami
- Autocertificazione
- Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

- Richiesta cambio domicilio/residenza
- Aste giudiz. on-line
- Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Visure catastali

- » **Informazioni generali**
In questa sezione trovate tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Link utili**
In questa sezione trovate una lista di link esterni correlati al servizio.
- » **Schede informative**
In questa sezione potete cercare e visualizzare le schede informative sui servizi catastali messi a disposizione dalla redazione.

ATTENZIONE: Questa area è riservata esclusivamente agli utenti registrati, pertanto saranno richiesti i codici di accesso.

- » **Visure on-line**
In questa sezione potete effettuare una visura on-line.

Sportello reclami

La P.A si avvicina sempre di più ai cittadini con “Lo sportello unico dei reclami” attraverso il quale i cittadini hanno la possibilità di dialogare con la P.A. in maniera facile ed immediata inoltrando reclami o segnalando necessità legate alla fruizione dei servizi pubblici. Il cittadino può anche consultare i quesiti già proposti, con le relative risposte ed eventualmente inviarne di nuovi.

Essere Cittadino	
Visure atti e concorsi	
Visure catastali	
Sportello reclami	▶
Autocertificazione	
Duplicato del Codice Fiscale	↻

Abitare	
Richiesta cambio domicilio/residenza	
Aste giudiz. on-line	↻
Denunciare un rapporto di lavoro domestico	↻

Studiare	
Informazioni scolastiche	
Iscrizione on-line	
Registro di classe on-line	

Viaggiare	
In auto	↻
In treno	↻
In aereo	↻

Percepire la pensione	
Consultazione dati contributivi	

Essere cittadino

Sportello reclami

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Guida ai servizi**
In questa sezione troverete tutta la lista dei servizi fruibili dal portale con descrizione e link d'accesso.
- » **Link utili**
In questa sezione troverete una lista di link esterni correlati al servizio.
- » **Modulistica**
In questa sezione troverete tutta la modulistica relativa al servizio messa a disposizione dall'ente.
- » **Consultazione quesiti**
In questa sezione troverete tutta la lista delle informazioni in risposta ai vostri quesiti, reclami, suggerimenti.

ATTENZIONE : Le sezioni seguenti sono riservate esclusivamente agli utenti registrati.

- » **Invio suggerimenti**
In questa sezione potete effettuare l'invio on-line di suggerimenti.
- » **Invio richiesta informazioni**
In questa sezione potete effettuare la richiesta on-line di informazioni.
- » **Invio reclami**
In questa sezione potete effettuare l'invio on-line di un reclamo.
- » **Consultazione propri quesiti**
In questa sezione troverete tutta la lista dei propri quesiti e relative risposte.

| [Torna al menù](#) |

Autocertificazione

Il cittadino, attraverso questo servizio, ha la possibilità di scrivere, in maniera guidata, e stampare tutte le autocertificazioni previste dalla normativa vigente (DPR n.445/2000) che sostituiscono i certificati della pubblica amministrazione.

Selezionando il certificato prescelto ed inserendo i dati richiesti, in maniera facile ed immediata si potrà creare e stampare direttamente dal proprio computer l'autocertificazione necessaria.

Essere Cittadino	
Visure atti e concorsi	
Visure catastali	
Sportello reclami	
Autocertificazione	▶
Duplicato del Codice Fiscale	↻

Abitare	
Richiesta cambio domicilio/residenza	
Aste giudiz. on-line	↻
Denunciare un rapporto di lavoro domestico	↻

Studiare	
Informazioni scolastiche	
Iscrizione on-line	
Registro di classe on-line	

Viaggiare	
In auto	↻
In treno	↻
In aereo	↻

Percepire la pensione	
Consultazione dati contributivi	

Autocertificazione

Da quando è entrato in vigore il DPR n.445/2000, la vita è più comoda: ogni volta che devi presentare un certificato (di nascita, di residenza etc.) presso la pubblica amministrazione, puoi scrivere da solo una dichiarazione che lo sostituisce.

Grazie a questo servizio puoi scrivere le tue dichiarazioni che, così come previsto dalla suddetta legge, non richiedono alcuna autenticazione da parte del pubblico ufficiale.

In questa pagina puoi creare e stampare le tue autocertificazioni con la sicurezza di non compiere errori: è sufficiente selezionare il certificato prescelto, inserire i dati (se necessari) e la dichiarazione sarà pronta.

- **Certificato di abilitazione**
- **Titolo di aggiornamento**
- **Iscrizione in albi o elenchi tenuti dalla pubblica amministrazione**
- **Altri dati contenuti nell'anagrafe tributaria**
- **Iscrizione presso associazioni**
- **Possesso e numero del Codice Fiscale e/o Partita Iva**
- **Cittadinanza**
- **Di non aver riportato condanne penali**
- **Assolvimento obblighi contributivi**

Richiesta cambio domicilio/residenza

Effettuare la richiesta di cambio di domicilio o di residenza attraverso l'uso esclusivo del computer è possibile grazie a questo servizio.

Il servizio consente dunque al cittadino di poter inoltrare, dal proprio pc e con l'ausilio della firma digitale, la pratica senza la necessità di recarsi presso il Comune d'immigrazione e di consultarne lo stato di avanzamento.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

Aste giudiz. on-line

Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Studiare

Informazioni scolastiche

Iscrizione on-line

Registro di classe on-line

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Modulistica**
In questa sezione troverete tutta la modulistica relativa al servizio messa a disposizione dall'ente.
- » **Adempimenti**
In questa sezione troverete tutta la lista degli adempimenti da compiere per l'usufruzione del servizio.

ATTENZIONE : Le sezioni seguenti sono riservate esclusivamente agli utenti registrati.

- » **Richiesta Cambio Residenza**
In questa sezione potete effettuare la richiesta on-line del cambio di residenza.
- » **Richiesta Cambio Domicilio**
In questa sezione potete effettuare la richiesta on-line del cambio di domicilio.
- » **Consulta Pratica**
In questa sezione potete controllare lo stato di avanzamento della vostra pratica.

Informazioni scolastiche ed iscrizione on line

È possibile, grazie a questo servizio, reperire tutte le informazioni scolastiche circa gli istituti presenti sul proprio territorio ed effettuare l'iscrizione del proprio figlio direttamente con il proprio pc.

Il servizio consente al cittadino-genitore, di poter recuperare informazioni circa l'offerta formativa degli istituti scolastici presenti sul proprio territorio, le modalità d'iscrizione, le tasse scolastiche, le attività extrascolastiche e di avviare la pratica d'iscrizione, via web, del proprio figlio.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

Aste giudiz. on-line

Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Studiare

Informazioni scolastiche

Iscrizione on-line

Registro di classe on-line

Viaggiare

In auto

In treno

In aereo

Percepire la pensione

Consultazione dati contributivi

Informazioni scolastiche ed iscrizioni on line

[Istruzioni per l'uso]

Questa sezione è dedicata all' anagrafe degli istituti, enti, istituzioni ed associazioni che gravitano nel mondo scuola.

Le scuole di Pietrastornina

Dell'infanzia:

» **ISTITUTO COMPRENSIVO "A. RIZZO" - SCUOLA DELL'INFANZIA**
Via Ragucci Superiore - 83015 - Pietrastornina - Avellino - Campania

Primaria:

» **ISTITUTO COMPRENSIVO "A. RIZZO" - PRIMARIA**
CORSO PARTENIO, 10 - 83015 - Pietrastornina - Avellino - Campania

Secondaria inferiore:

» **ISTITUTO COMPRENSIVO "A. RIZZO" - SECONDARIA DI PRIMO GRADO**
Corso Partenio - 83015 - Pietrastornina - Avellino - Campania

Secondaria superiore:

Nessun istituto secondario superiore è stato trovato.

Si può effettuare una ricerca completa degli istituti. [Vai alla ricerca.](#)

Uffici competenti

Nessun ufficio è stato trovato.

Si può effettuare una ricerca completa degli uffici scolastici. [Vai alla ricerca.](#)

Registro di classe on line

Il rapporto scuola –famiglie si sviluppa sul web. Attraverso il “registro di classe on line” ciascun genitore può controllare direttamente, da casa, con l'utilizzo di un pc, il registro di classe del proprio figlio, con le annotazioni riguardanti: ritardi, assenze, segnalazioni di profitto, ed inviare eventuali comunicazioni all'istituto scolastico d'appartenenza.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure dati anagrafici

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

Aste giudiz. on-line

Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Studiare

Informazioni scolastiche

Iscrizione on-line

Registro di classe on-line

Lavorare

Domanda/offerta di lavoro

In questa sezione si possono visualizzare le comunicazioni scuola-famiglia relativamente al registro di classe e alle segnalazioni inviate:

Per effettuare una ricerca sul registro di classe [clicca qui.](#)

Per ricercare segnalazioni inviate [clicca qui.](#)

Per inviare una nuova segnalazione [clicca qui.](#)

N.B. Per inviare una comunicazione con riferimento ad una segnalazione del registro cliccare sul nome del mittente (docente/segretario).

Elenco delle segnalazioni dal 01/01/2005 al 17/06/2005.

Data	docente/segretario	Tipo di segnalazione
» 24/03/2005	prof.Manisera Barbara	- assenza L'alunno si è assentato il giorno 22 marzo 2005
» 16/05/2005	prof.Manisera Barbara	- ingresso in ritardo alle ore 10:30:00
» 27/05/2005	dir.Mancino Ciro Pasquale	- assenza L'alunno in data odierna è assente

[Lista figli/minori sotto tutela]

Domanda/offerta di lavoro

Il lavoro a portata di click. Il servizio consente al cittadino di poter consultare le offerte di lavoro disponibili e di poter inserire il proprio Curriculum Vitae all'interno della banca dati consultabile dalle imprese. Si crea così l'opportunità per i giovani in cerca di lavoro

di poter utilizzare un canale di comunicazione diretto ed efficace che mette comunicazione diretta le esigenze delle imprese con quelle dei lavoratori.

Domanda/offerta di lavoro

[Istruzioni per l'uso]

In quest'area si può accedere alle opportunità di lavoro offerte dalle aziende, selezionando i parametri di ricerca.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure dati anagrafici

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

Parametri di ricerca

Settore: Tutti

Professione:

Cerca testo nell'offerta: Contiene

Regione: Tutte

[Ricerca]

N° offerte: 89 - Pagine: 1 2 3 4 5 6 7 8 9

» Si ricerca **Capitani di lungocorso -allievi-**.
La Carnival Cruise Lines, nel progressivo ampliamento della sua flotta, ricerca nuove figure da assumere. Il periodo di imbarco dura 4 mesi, intervallato da [...]
 Sono disponibili 10 posto/i presso la sede di Nazionale .
L'offerta è stata inserita il 10/06/2005 e ha validità sino al 30/07/2005.

» Si ricerca **Capitani di macchine -allievi-**.
La Carnival Cruise Lines, nel progressivo ampliamento della sua flotta, ricerca nuove figure da assumere. Il periodo di imbarco dura 4 mesi, intervallato da [...]
 Sono disponibili 10 posto/i presso la sede di Nazionale .
L'offerta è stata inserita il 10/06/2005 e ha validità sino al 30/07/2005.

Consultazione dati contributivi

Il calcolo della pensione arriva sul web. Tramite questo servizio, infatti, il cittadino ha accesso diretto alla banca dati del portale dell'INPS al fine di poter consultare la propria posizione contributiva ed altri servizi tra cui la simulazione del calcolo della pensione e l'accredito del servizio di leva.

Percepire la pensione

Consultazione dei dati contributivi

Accedi al servizio

Tramite questo servizio si ha accesso diretto al portale dell'INPS nel quale sono disponibili i seguenti servizi:

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure dati anagrafici

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

- Informazioni sui servizi all'Utente Cittadino
- Estratto Conto: disponibile per tutti gli utenti: permette di conoscere la propria situazione contributiva
- Simulazione del calcolo della pensione: disponibile per i lavoratori che non fruiscono di trattamento pensionistico: permette, in base alla contribuzione accreditata e a quella di cui deve essere perfezionato l'accredito (che può essere inserita dal lavoratore stesso), di calcolare l'importo presuntivo del trattamento pensionistico
- Accredito del Servizio di Leva: disponibile per i lavoratori che hanno prestato servizio di leva, permette di inoltrare on-line la richiesta di accredito dei contributi figurativi relativi al periodo di servizio
- Variazione dell'indirizzo di residenza: disponibile per tutti gli utenti, consente di aggiornare i dati relativi all'indirizzo di residenza negli archivi dell'INPS

A questi si aggiungeranno presto altri servizi come, per esempio, i seguenti:

- stampa modelli CUD e O/bis M
- accesso al cruscotto Estratto
- Conto Generalizzato

Per usufruire del servizio basta connettersi al portale del proprio comune (indirizzo disponibile alla voce di menù "Elenco Enti aderenti" della HOME PAGE di questo portale) ed essere registrati.

Per ogni altra informazione sul servizio ci si può rivolgere al **Call Center**, mentre se si vogliono avere maggiori informazioni sulla registrazione utenti basta cliccare sulla voce di menù "Come accedere ai servizi?" della HOME PAGE.

297

Sportello servizi socio assistenziali

Attraverso questo servizio si consente al cittadino di poter recuperare le informazioni di carattere generale sui servizi socio-assistenziali erogati dall'Ambito Sociale d'appartenenza ed inoltrare agli uffici competenti segnalazioni di disagio o richieste d'intervento per sé o per terzi.

Per il Comune, il servizio consente di gestire tutte le informazioni riguardanti gli assistiti presi in carico ed i relativi interventi di assistenziali previsti.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure dati anagrafici

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale ➡

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

Aste giudiz. on-line ➡

Denunciare un rapporto di lavoro domestico ➡

Studiare

Informazioni scolastiche

Iscrizione on-line

Registro di classe on-line

Lavorare

Domanda/offerta di lavoro

Viaggiare

In auto ➡

Servizi socio-assistenziali

- **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul servizio.
- **Modulistica e documentazione**
Sezione relativa alla ricerca e consultazione di normative, documenti e modulistica relativa al servizio.
- **I link di interesse**
Accesso ad altri siti del genere.
- **Le aree di "bisogno" e gli interventi possibili**
Sezione relativa alla aree di "bisogno", gli interventi possibili ecc..
- **Strutture di servizio**
Elenco delle strutture che erogano servizi di assistenza sociale.
- **Statistiche dell' Ambito**
Informazioni statistiche sui servizi erogati dall'ambito.
- **Statistiche dell' Ente**
Informazioni statistiche sui servizi erogati dall'ente.

ATTENZIONE : Le sezioni seguenti sono riservate esclusivamente agli utenti registrati.

- **Segnala una situazione di disagio**
Scheda da compilare per la segnalazione di una situazione di disagio.

Per avere maggiori informazioni sui servizi erogati dal Comune
rivolgersi all'ufficio politiche sociali in via Roma aperto il lunedì-mercoledì-venerdì dalle 10,00 alle 13,00
n. di telefono: 081/7877064

Per avere maggiori informazioni sui servizi erogati dall'Ambito
rivolgersi all'ufficio di Piano in via G.Porzio aperto il tutti i giorni dalle 9,00 alle 13,30
n. di telefono 081/7877062
email: posta@asmez.it

Calcolo e pagamento Imposta Comunale sugli Immobili

Attraverso questo servizio è possibile effettuare il calcolo preciso dell'imposta Comunale sugli Immobili (ICI) ed effettuare il pagamento della stessa,

Il servizio, inoltre, consente al cittadino di poter consultare e scaricare la modulistica del servizio del proprio comune.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

Aste giudiz. on-line

Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Studiare

Informazioni scolastiche

Iscrizione on-line

Registro di classe on-line

Viaggiare

In auto

In treno

In aereo

Percepire la pensione

Consultazione dati contributivi

Vivere in salute

Farmaci e principi attivi

Malattie ed esenzioni

Imposta comunale sugli immobili (ICI)

Calcolo ICI

Inserire il numero di immobili posseduti, distinti per tipologia e selezionare il tipo di versamento :

[Istruzioni per l'uso]

Tipo di versamento :

Acconto

Abitazione principale : ☐

Altri fabbricati : ☐

Pertinenze altri fabbricati : ☐

Aree edificabili : ☐

Terreni agricoli a conduzione diretta : ☐

Altri terreni agricoli : ☐

[Prosegui con il calcolo] [Torna al menù]

[Aliquote attuali] [Aliquote anno precedente] [Visualizza clausole di responsabilità]

ALIQUOTE E DETRAZIONI ANNO IN CORSO

Aliquote abitazione principale

ABITAZIONE PRINCIPALE 6,50

Detrazioni abitazione principale

ABITAZIONE PRINCIPALE 125,00 €

Calcolo e pagamento Tassa Rifiuti Solidi Urbani

Attraverso questo servizio è possibile effettuare il calcolo preciso della Tassa sui rifiuti solidi urbani (TARSU) ed effettuare il pagamento della stessa, Il servizio, inoltre, consente al cittadino di poter consultare e scaricare la modulistica del servizio del proprio comune.

Essere Cittadino

Visure atti e concorsi

Visure dati anagrafici

Visure catastali

Sportello reclami

Autocertificazione

Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

Richiesta cambio domicilio/residenza

Aste giudiz. on-line

Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Studiare

Informazioni scolastiche

Iscrizione on-line

Registro di classe on-line

Lavorare

Domanda/offerta di lavoro

Viaggiare

In auto

In treno

Pagare le tasse

Tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)

[Istruzioni per l'uso]

Indicare il numero di fabbricati per i quali si vuole effettuare il calcolo della tariffa che sarà calcolata secondo la normativa del D.P.R. 27Aprile1999, nr.158

Numero di utenze domestiche ☐ Numero di utenze non domestiche ☐

[Prosegui con il calcolo]

[Visualizza clausole di responsabilità]

[Visualizza tariffe domestiche]

[Visualizza tariffe non domestiche]

Tipologia di riduzione	% di riduzione fissa	% di riduzione variabile
Non ci sono elementi da visualizzare		
Adizionali	% delle addizionali	
ECA		5,0
MAGG. ECA		5,0
PROV.		5,0

[Torna al menù]

Richiesta e pagamento occupazione suolo pubblico (COSAP/TOSAP)

Attraverso questo servizio è possibile richiedere l'autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico. Il servizio consente, infatti, al cittadino di poter consultare la modulistica ed inoltrare la domanda per l'occupazione permanente di suolo pubblico sia di carattere stabile che temporaneo. Il servizio prevede anche la possibilità di effettuare il calcolo e procedere al pagamento della tassa o del canone.

The screenshot displays a web application interface for the 'Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)' service. On the left, there is a vertical navigation menu with three main categories: 'Essere Cittadino', 'Abitare', and 'Studiare'. Under 'Essere Cittadino', options include 'Visure atti e concorsi', 'Visure dati anagrafici', 'Visure catastali', 'Sportello reclami', 'Autocertificazione', and 'Duplicato del Codice Fiscale'. Under 'Abitare', options are 'Richiesta cambio domicilio/residenza', 'Aste giudiz. on-line', and 'Denunciare un rapporto di lavoro domestico'. Under 'Studiare', options are 'Informazioni scolastiche', 'Iscrizione on-line', and 'Registro di classe on-line'. The main content area is titled 'Sviluppare una attività' and 'Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)'. It includes a link '[Istruzioni per l'uso]', a text input field for 'Numero di occupazioni di suolo', and buttons '[Continua]' and '[Visualizza clausole di responsabilità]'. Below this, a prompt says 'Per consultare le tariffe selezionare una zona dalla lista', followed by a dropdown menu labeled 'Zone vie/quartieri'. At the bottom left of the main area is a link '| Torna al menù |'.

Rete civica

La Rete Civica è in grado di fornire servizi interattivi, quali notiziario, consigli e segnalazioni alla P.A., sondaggi, al cittadino, informandolo periodicamente, semplificando e stringendo il suo rapporto con la pubblica amministrazione. Offre anche uno spazio virtuale all'interno del quale dare vita ad una vera e propria "comunità digitale" attraverso l'istituzione di servizi quali forum, chat, bacheca, faq, strumenti utili a stimolare la partecipazione attiva dei cittadini alla vita pubblica della propria amministrazione, gli interventi per innovarla, e l'interazione tra i singoli cittadini appartenenti alla stessa comunità virtuale creata da ASMENET.



Rete civica

Newsletter

[Istruzioni per l'uso]

Una newsletter è un servizio che permette di inviare ad una lista di indirizzi e-mail un messaggio. Attraverso questo servizio ogni cittadino e/o impresa che ne avrà fatto richiesta potrà ricevere nella propria casella di posta elettronica tutte le ultime novità riguardanti notizie ed eventi sul progetto Asme.net o sul suo ente.

Per registrarsi basta cliccare sul link che segue.

> [Iscrizione alla Newsletter](#)

Ogni utente iscritto, in qualunque momento, può decidere di rinunciare al servizio: in tal caso dovrà comunicare di voler essere cancellato dalla lista degli iscritti.

Per cancellarsi basta cliccare sul link seguente.

> [Cancellazione dalla Newsletter](#)

Determinazione ISEE

La possibilità da parte del cittadino di poter conoscere la propria situazione economica, al fine di poter accedere a prestazioni di natura sociale ed ad agevolazioni tariffarie, diventano realtà con il Progetto ASMENET.

Attraverso questo servizio, il cittadino, al fine di poter accedere a prestazioni di natura sociale e ad agevolazioni tariffarie, ha la possibilità di effettuare il calcolo ISEE, e di stampare il modulo con i risultati ottenuti.

Essere Cittadino

- Visure atti e concorsi
- Visure dati anagrafici
- Visure catastali
- Sportello reclami
- Autocertificazione
- Duplicato del Codice Fiscale

Abitare

- Richiesta cambio domicilio/residenza
- Aste giudiz. on-line
- Denunciare un rapporto di lavoro domestico

Studiare

- Informazioni scolastiche
- Iscrizione on-line
- Registro di classe on-line

Lavorare

- Domanda/offerta di lavoro

Viaggiare

- In auto
- In treno
- In aereo

*Determinazione ISEE - Servizio erogato in collaborazione con
Istituto Nazionale della Previdenza Sociale*

ISEE

**Indicatore della Situazione
Economica Equivalente**

Simulazione del Calcolo ISEE

I valori ISEE risultanti da questa simulazione hanno un **valore puramente indicativo e non costituiscono certificazione**. Solo la presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica presso uno degli enti erogatori di prestazioni agevolate, l'INPS, CAF consente di ottenere i valori ISE e ISEE validi ai fini del riconoscimento del diritto a prestazioni agevolate.

Il valore del **tasso di rendimento medio annuo dei titoli** utilizzato nella simulazione è 4,20.

Modello Base

Divisa di riferimento: ☐ euro ☐ lire

Numero componenti il nucleo familiare:

Quadro B (Barrare e compilare solo se si verifica la situazione descritta)

Nel nucleo sono presenti n. soggetti con handicap permanente grave o invalidità superiore al 66%

☐ Nel nucleo sono presenti figli minori e solo uno dei loro genitori

Visure atti e bandi

Attraverso questo servizio le imprese possono consultare i bandi di gara della P.A. in maniera facile ed immediata,

Le imprese interessate hanno, inoltre, la possibilità di effettuare ricerche specifiche in base a diverse chiavi di ricerca come: l'oggetto del bando, la data di scadenza.

Bandi

a cura di **ASSOA** **Altri Bandi in Italia** [Istruzioni per l'uso]

Elenco Bandi ordinato per data inserimento.
Per dettagliare la ricerca, clicca sul link **Nuova Ricerca**.

Trovati **12** risultati:

- » **GARA D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI LAVORI DI RIFACIMENTO E MANUTENZIONE STRAORDINARIA DEI MANTI IMPERMEABILI DEI LASTRICI SOLARI DEI SEI FABBRICATI ESISTENTI NEL COMPARTO 3 EX TITOLO VIII L. 219.**
scade il 12/07/2005
Ufficio: Contratti
contiene numero 1 allegati
- » **GARA D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA DELLE AREE E DELLE INFRASTRUTTURE DI PERTINENZA DEI LOTTI RESIDENZIALI, NONCHE' RISTRUTTURAZIONE DELLE AREE A VERDE PUBBLICO ED OPERE PER LA SEPARAZIONE DEI LOTTI RESIDENZIALI COMPARTO 219**
scade il 22/07/2005
Ufficio: Contratti
contiene numero 1 allegati

Visure Catastali

Con il servizio “visure catastali on line” le imprese hanno la possibilità di recuperare informazioni catastali sugli immobili di proprio interesse..

Sono disponibili, via web tutte le informazioni di carattere generale sul servizio, i link utili , le schede informative sui servizi catastali e la possibilità di effettuare on line le visure .

Avviare un'attività

- » **Informazioni generali**
In questa sezione trovate tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Link utili**
In questa sezione trovate una lista di link esterni correlati al servizio.
- » **Schede informative**
In questa sezione potete cercare e visualizzare le schede informative sui servizi catastali messi a disposizione dalla redazione.
- » **Visure on-line**
In questa sezione potete effettuare una visura on-line.

ATTENZIONE: Questa area è riservata esclusivamente agli utenti registrati, pertanto saranno richiesti i codici di accesso.

Visure Camerali on line

Attraverso il servizio visure camerali on line è possibile reperire in tempo reale gli atti delle Camere di Commercio in maniera veloce, facile ed economica.

Realizzato per le esigenze delle imprese e dei liberi professionisti, consente di poter effettuare diverse richieste, tra cui le visure camerali, in maniera facile ed immediata direttamente dal proprio pc.



Lavorare in Proprio

Le informazioni necessarie per avviare un'attività imprenditoriale sono gli elementi essenziali di questo servizio.

È infatti possibile visualizzare informazioni su iniziative pubbliche, sugli iter burocratici da seguire, modelli per la redazione di business plan, ma anche ottenere assistenza per gli aspiranti lavoratori autonomi.

Avviare una attività

- Visure atti e bandi
- Visure catastali
- Visure camerali online
- Lavorare in proprio**
- Autocertificazione
- Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività

- Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)
- Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
- Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività

- Sportello informativo opportunità

Lavorare

- Sportello gente di mare
- Domanda/offerta di lavoro

Pagare le tasse

- Consultare scadenze fiscali
- Imposta comunale sugli immobili (ICI)
- Tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)

Avviare un'attività

Lavorare in proprio

- » **Lo sportello per mettersi in proprio: cosa è e cosa fa**
Questa sezione contiene le informazioni generali sullo sportello presentando dati sull'utilizzo e l'utilità dello stesso, mettendo in risalto i vantaggi ed il benessere diffuso che può derivare da nuove attività autonome.
- » **Notizie ed informazioni**
In questa sezione si offrono informazioni ed orientamenti per gli aspiranti lavoratori autonomi e piccoli imprenditori, informazioni su iniziative pubbliche e private, ricerche e statistiche, leggi sull'imprenditoria, notizie per erogazioni e agevolazioni finanziarie.
- » **Documentazione**
In questa sezione si offrono la documentazione ed l'accesso alle banche dati di interesse; finanziamenti; studi di fattibilità e ricerche di settore, con riferimento al territorio; modelli elementari e schemi di documenti per la redazione e l'integrazione del business plan.
- » **Formazione**
In questa sezione è possibile consultare informazioni su corsi e seminari che riguardano l'avvio di una nuova impresa e le attività legate alla figura del neo imprenditore.
- » **Assistenza e consulenza**
In questa sezione si fornisce assistenza agli aspiranti lavoratori autonomi, valutando le richieste avanzate, offrendo indicazioni, suggerimenti, favorendo la ricerca di partner, stimolando la messa a punto di un credibile progetto di attività autonoma.
- » **La bibliografia di riferimento, i link utili, gli altri sportelli**
In questa sezione è possibile accedere ad una rassegna delle più significative risorse disponibili in internet per chi intende avviare un progetto di attività autonoma.

Richiesta e pagamento installazione insegna di pubblicità (ICP)

Attraverso questo servizio è possibile effettuare il calcolo preciso dell'imposta Comunale sulla pubblicità (ICP) ed effettuare il pagamento della stessa, Il servizio, inoltre, consente all'impresa di poter consultare e scaricare la modulistica del servizio del proprio comune.

Avviare una attività

- Visure atti e bandi
- Visure catastali
- Visure camerali online
- Lavorare in proprio
- Autocertificazione
- Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività

- Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)**
- Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
- Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività

- Sportello informativo opportunità

Lavorare

- Sportello gente di mare
- Domanda/offerta di lavoro

Sviluppare una attività

Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul tributo.
- » **Modulistica**
In questa sezione troverete tutta la modulistica relativa al tributo messa a disposizione dall'ente.
- » **Tariffe**
In questa sezione potete visualizzare tutte le tariffe relative a questo tributo.

ATTENZIONE : Questa sezione è riservata esclusivamente agli utenti registrati che abbiano sottoscritto il modulo di adesione al pagamento con addebito diretto in conto corrente.
- » **Pagamento**
In questa sezione è possibile effettuare il pagamento on-line dell'imposta dovuta.
- » **Elenco pagamenti**
In questa sezione è possibile visualizzare l'elenco dei pagamenti effettuati.
- » **Dettaglio delega**
In questa sezione è possibile visualizzare le informazioni riguardanti la propria delega, nonché l'elenco dei servizi di pagamento abilitati.

Calcolo e pagamento Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)

Attraverso questo servizio è possibile richiedere l'autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico. Il servizio consente, infatti, all'impresa di poter consultare la modulistica ed inoltrare la domanda per l'occupazione permanente di suolo pubblico sia di carattere stabile che temporaneo. Il servizio prevede anche la possibilità di effettuare il calcolo e procedere al pagamento della tassa o del canone.

Avviare una attività
Visure atti e bandi
Visure catastali
Visure camerali online
Lavorare in proprio
Autocertificazione
Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività
Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)
Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività
Sportello informativo opportunità

Lavorare
Sportello gente di mare
Domanda/offerta di lavoro

Sviluppare una attività

Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul tributo.
- » **Modulistica**
In questa sezione troverete tutta la modulistica relativa al tributo messa a disposizione dall'ente.
- » **Calcolo**
In questa sezione potete effettuare una simulazione del calcolo dell'imposta dovuta.

ATTENZIONE : Questa sezione è riservata esclusivamente agli utenti registrati che abbiano sottoscritto il modulo di adesione al pagamento con addebito diretto in conto corrente.
- » **Pagamento**
In questa sezione è possibile effettuare il pagamento on-line dell'imposta dovuta.
- » **Elenco pagamenti**
In questa sezione è possibile visualizzare l'elenco dei pagamenti effettuati.
- » **Dettaglio delega**
In questa sezione è possibile visualizzare le informazioni riguardanti la propria delega, nonché l'elenco dei servizi di pagamento abilitati.

Sportello informativo opportunità

Attraverso questo servizio è possibile accedere in maniera semplice ed immediata ad informazioni sulle opportunità di finanziamento di carattere regionale, nazionale e comunitario sia per quel che riguarda lo sviluppo di attività imprenditoriali nuove e già esistenti, sia per quel che riguarda la formazione professionale.

E' possibile, inoltre, recuperare informazioni di carattere generale sui finanziamenti disponibili, consultare le schede informative e la modulistica ed accedere ai link utili.

Avviare una attività

Visure atti e bandi
Visure catastali
Visure camerali online
Lavorare in proprio
Autocertificazione
Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività

Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)
Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività

Sportello informativo opportunità

Lavorare

Sportello gente di mare
Domanda/offerta di lavoro

Finanziare una attività

Sportello informativo opportunità

- » **Informazioni generali su finanziamenti con fondi strutturali**
In questa sezione trovate tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Informazioni generali su finanziamenti per la formazione**
In questa sezione trovate tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Link utili**
In questa sezione trovate una lista di link esterni correlati al servizio.
- » **Archivio finanziamenti strutturali**
In questa sezione potete cercare e visualizzare le schede informative sui finanziamenti con fondi strutturali.
- » **Archivio finanziamenti per la formazione**
In questa sezione potete cercare e visualizzare le schede informative sui finanziamenti per attività di formazione.
- » **Ricerca avanzata**
In questa sezione potete visualizzare le schede informative dei finanziamenti selezionati mediante dei parametri di ricerca.
- » **Documentazione**
In questa sezione trovate tutta la modulistica relativa al servizio messa a disposizione dall'ente.

Domanda e offerta di lavoro

Alla base del servizio vi è la necessità di creare canali di comunicazione diretti ed efficaci tra chi è in cerca di lavoro ed il mondo delle imprese, costantemente alla ricerca di figure professionali qualificate.

Accedendo all'area riservata ciascuna impresa ha la possibilità di poter consultare la banca dati dei CV disponibili per la propria ricerca di personale.

Avviare una attività

Visure atti e bandi
Visure catastali
Visure camerali online
Lavorare in proprio
Visure catastali
Autocertificazione
Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività

Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)
Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività

Sportello informativo opportunità

Lavorare

Domanda/offerta di lavoro

Lavorare

Domanda/offerta di lavoro

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul servizio.
- » **Documentazione**
Sezione relativa alla ricerca e consultazione di normative, documenti, modulistica, informazioni su forme contrattuali ecc..
- » **I link di interesse**
Accesso ad siti istituzionali e portali specializzati nel campo della domanda/offerta di lavoro.

ATTENZIONE : Le sezioni seguenti sono riservate esclusivamente agli utenti registrati.

- » **Entra nell'area riservata all'impresa**
Accesso all'area riservata per l'impresa.

Calcolo e pagamento dell'Imposta Comunale sugli Immobili

Attraverso questo servizio è possibile effettuare il calcolo preciso dell'imposta Comunale sugli Immobili (ICI) ed effettuare il pagamento della stessa,

Il servizio, inoltre, consente all'impresa di poter consultare e scaricare la modulistica del servizio del proprio Comune.

Avviare una attività

Visure atti e bandi

Visure catastali

Visure camerali online

Lavorare in proprio

Autocertificazione

Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività

Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)

Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)

Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività

Sportello informativo opportunità

Lavorare

Sportello gente di mare

Domanda/offerta di lavoro

Pagare le tasse

Imposta comunale sugli immobili (ICI)

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul tributo.
- » **Modulistica**
In questa sezione troverete tutta la modulistica relativa al tributo messa a disposizione dall'ente.
- » **Calcolo**
In questa sezione potete effettuare una simulazione del calcolo dell'imposta dovuta.

ATTENZIONE : Questa sezione è riservata esclusivamente agli utenti registrati che abbiano sottoscritto il modulo di adesione al pagamento con addebito diretto in conto corrente.
- » **Pagamento**
In questa sezione è possibile effettuare il pagamento on-line dell'imposta dovuta.
- » **Elenco pagamenti**
In questa sezione è possibile visualizzare l'elenco dei pagamenti effettuati.
- » **Dettaglio delega**
In questa sezione è possibile visualizzare le informazioni riguardanti la propria delega, nonché l'elenco dei servizi di pagamento abilitati.

Calcolo e pagamento Tassa Rifiuti Solidi Urbani

Attraverso questo servizio è possibile effettuare il calcolo preciso della Tassa sui rifiuti solidi urbani (TARSU) ed effettuare il pagamento della stessa,

Il servizio, inoltre, consente all'impresa di poter consultare e scaricare la modulistica del servizio del proprio Comune.

Avviare una attività

Visure atti e bandi

Visure catastali

Visure camerali online

Autocertificazione

Ricerca leggi italiane

Sviluppare una attività

Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)

Occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP/TOSAP)

Aste giudiziarie on line

Finanziare una attività

Sportello informativo opportunità

Lavorare

Domanda/offerta di lavoro

Pagare le tasse

Tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)

- » **Informazioni generali**
In questa sezione troverete tutte le informazioni generali sul tributo.
- » **Modulistica**
In questa sezione troverete tutta la modulistica relativa al tributo messa a disposizione dall'ente.
- » **Calcolo**
In questa sezione potete effettuare una simulazione del calcolo dell'imposta dovuta.

ATTENZIONE : Questa sezione è riservata esclusivamente agli utenti registrati che abbiano sottoscritto il modulo di adesione al pagamento con addebito diretto in conto corrente.
- » **Pagamento**
In questa sezione è possibile effettuare il pagamento on-line dell'imposta dovuta.
- » **Elenco pagamenti**
In questa sezione è possibile visualizzare l'elenco dei pagamenti effettuati.
- » **Dettaglio delega**
In questa sezione è possibile visualizzare le informazioni riguardanti la propria delega, nonché l'elenco dei servizi di pagamento abilitati.

Come accedere ai servizi ASMENET

L'accesso ai servizi ASMENET, da parte dei cittadini ed imprese, è di due tipologie:

- accesso libero
- accesso con autenticazione

Come avviene l'autenticazione

L'autenticazione del cittadino avviene presso il proprio Comune di residenza, che istituisce un apposito Sportello di Registrazione Utenti: il cittadino o impresa che intende fruire dei servizi interattivi del portale deve recarsi presso lo Sportello di Registrazione del proprio Comune munito di documento di identità per il riconoscimento fisico. L'operatore inserisce i dati dell'utente nel sistema che in automatico assegna una username e password e le invia all'indirizzo e-mail dell'utente. L'operatore comunale in caso di richiesta di certificato di firma digitale da parte dell'utente, inoltra richiesta al Centro Tecnico. Il certificato digitale arriva al richiedente tramite posta elettronica.

Richiesta servizio

Il servizio richiesto è riservato esclusivamente agli utenti registrati.

Per avere maggiori informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, consultare la sezione "**Come accedere ai servizi**".

Area di autenticazione



Username

Password

Accedi al servizio

Hai perso i tuoi dati di accesso? Per recuperarli [segui questo collegamento](#).

4.1.8 - CASORIAONLINE

Oggetto: CASA

Amministrazione/Ente promotore: Comune di Casoria (NA)

Sit web: www.casoriaonline.it

Referente Progetto: Castaldo Domenico (ADMIN) E-mail: info@comune.casoria.na.it

Destinatari: Cittadini residenti nell'ambito del comune di Casoria.



Nel corso dell'attività di ricerca è stato possibile individuare quale caso interessante il servizio gratuito di SMS offerto dal comune di Casoria, implementato nell'ambito di un progetto più vasto: CASORIAONLINE, a partire dal 23 Maggio 2003. Inizialmente si è fatto riferimento soprattutto agli SMS come nuovo strumento di comunicazione attraverso il quale i cittadini potevano ricevere le notizie di loro interesse gratuitamente sul cellulare. Il progetto CASORIAONLINE corrisponde appieno alle tematiche oggetto di interesse (pagamento delle utenze domestiche: ICI, Tarsu, rilascio certificati) ed è stato promosso a sostegno del processo di modernizzazione del governo locale. L'avvio concreto nella città di Casoria è avvenuto con la distribuzione di 5000 Smart Card ad

altrettanti capifamiglia ,che possono ottenere da totem telematici, installati inizialmente in n° 4 punti diversi del territorio comunale, informazioni e certificazioni. Il progetto, avviato nel corso del 2001 con la creazione del portale telematico, è stato condotto proprio con l'installazione dei totem telematici e, in una fase successiva, con "Casoria SMS" prefiggendosi, quale naturale completamento, la firma digitale al fine di rendere sempre più tangibile il processo di adeguamento del comune agli standard delle realtà amministrative locali più avanzate e contribuendo a far del Comune di Casoria una delle più interessanti "città medie" dell'intera Regione Campania. L'iniziativa di ammodernamento nella gestione dei servizi erogati da parte dal Comune di Casoria si inserisce in un processo, attivato dal Comune, che rappresenti e soprattutto determini un passo in avanti fondamentale in direzione del percorso di riforma compiuto dall'ente, che si sta dotando delle necessarie culture, tecnologiche ed umane, utili all'implementazione dell'"E-governement". L'esperienza di CASORIAONLINE ha inteso rendere sempre più diretto il rapporto tra i cittadini e la burocrazia. Quale referente del progetto è stato contattato il dott. Domenico Castaldo (responsabile del servizio). Secondo la stima ricevuta dal medesimo, attraverso il portale www.casoriaonline.it, dal 18.12.2002 ad oggi, sono state effettuati n° 107.344 accessi con una media mensile di 3000 visitatori circa. Grazie alla disponibilità mostrata dal responsabile del progetto CASORIAONLINE è emerso che "Casoria SMS" conta attualmente n°650 iscritti. Oltre alla compilazione della scheda, comprensiva delle domande rivolte ai vari responsabili dei progetti individuati, il dott.Castaldo ha fornito una presentazione (allegata a tale relazione) che, oltre a spiegare i servizi erogati dal portale CASORIAONLINE, ne racconta l'evoluzione in maniera schematica, ma altrettanto esaustiva.

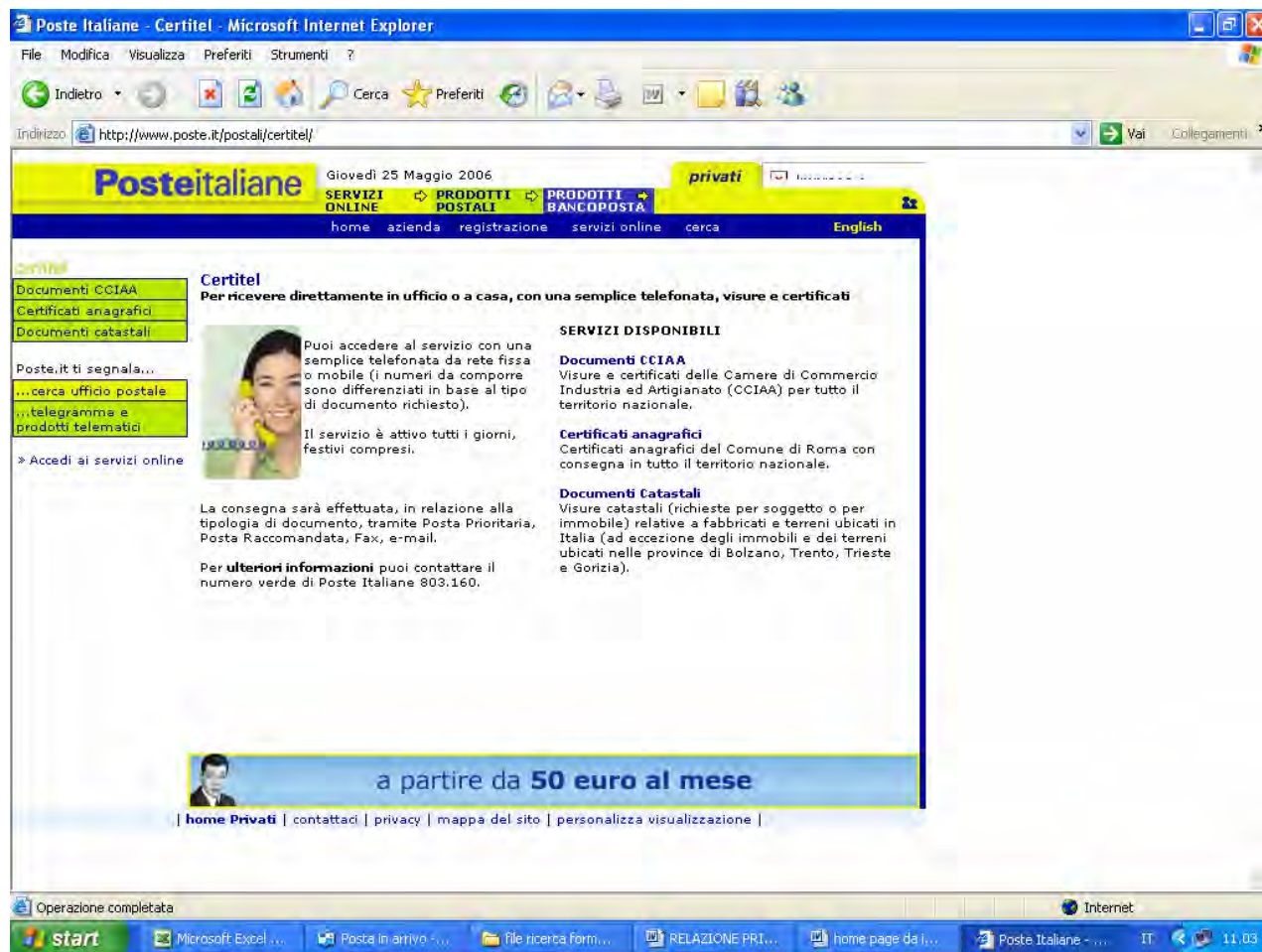
4.1.9 - CERTITEL: RICHIESTA VISURE CATASTALI

Oggetto: CASA

Amministrazione: poste italiane

Sito Web: www.poste.it/postali/certitel/

Referente di Progetto: Calabrò Lucia



L'Agenzia del Territorio (ex Catasto), coerentemente con i propri fini istituzionali, in accordo con le Poste Italiane, per agevolare i cittadini, ha messo a disposizione CERTITEL, un servizio per richiedere telefonicamente la visione degli atti catastali ed ipotecari, ricevendo a casa i documenti richiesti dietro pagamento in contrassegno.

Grazie all'accesso alla banca dati dell'Agenzia si può condurre una ricerca sul territorio nazionale e l'utente privato ha così modo di utilizzare percorsi comodi e veloci, prima riservati solo agli enti, istituzioni, associazioni pubblici, per ottenere informazioni su rendite di immobili, terreni, classamento, intestatari.

Il servizio, già sperimentato nella Regione Toscana, è esteso, a partire dal 19.04.2004, a tutto il territorio nazionale, ad esclusione delle province in cui vige il catasto fondiario (Bolzano, Trento, Trieste e Gorizia).

Tramite CERTITEL è possibile richiedere:

Visura catastale: E' una consultazione delle informazioni presenti presso le banche dati catastali (rendita di un fabbricato o redditi di un terreno, classamento, intestatari, ecc.).

E' possibile richiedere una visura in due diverse modalità:

Per soggetto: fornendo i dati anagrafici della persona fisica (codice fiscale, nome, cognome, sesso, luogo e data di nascita) o giuridica (denominazione, sede legale e codice fiscale). La ricerca, inoltre, può essere condotta:

Su un gruppo di max 5 province;

Su una sola provincia (in tal caso è possibile dettagliare ulteriormente la ricerca su un singolo comune).

Per immobile: fornendo le coordinate catastali (natura catasto: Urbano o Terreni, Comune, foglio, particella e, se necessari, subalterno e denominatore) dell'immobile di interesse.

Per poter dar corso alla richiesta del servizio, occorre comunicare i seguenti dati:

Documento da richiedere;

Dati richiedente/ destinatario del documento;

Dati intestatario immobile e dati catastali immobile.

Funzionamento del servizio: Il modello di funzionamento del servizio di consegna a domicilio di documenti catastali ed ipotecari si articola in tre fasi in cui sono coinvolte diverse strutture:

1. Accettazione delle richieste tramite i canali propri di Poste Italiane:

a) Call Center 186;

b) Sito di Poste Italiane (www.poste.it);

c) Software sviluppato da Poste Italiane e fornito gratuitamente agli utenti che sottoscrivono l'abbonamento(Telgram);

2. Consultazione delle banche dati del catasto e dei registri immobiliari, tramite l'interrogazione del Centro Servizi di Poste Italiane al sistema informativo dell'Agenzia del Territorio ("Sister")

3. Stampa dei documenti richiesti a cura di Poste Italiane

4. Recapito dei documenti richiesti.

Il servizio riguarda in una prima fase le seguenti categorie di documenti, disponibili in formato digitale:

visure catastali

In prospettiva sarà valutata la possibilità di estendere il servizio a tutta la gamma dei documenti ipotecari e catastali (inclusi quelli non informatizzati) quali:

ispezioni ipotecarie

estratti di mappa

certificati catastali

certificati ipotecari

planimetrie delle unità immobiliari urbane

Funzione di “ricontatto” : L'erogazione del servizio è basata su processi automatizzati: i documenti richiesti sono generati solo a seguito di una corrispondenza tra i dati forniti e quelli presenti presso la banca dati catastale. Se non vi è questa corrispondenza o i dati forniti non sono presenti presso la banca dati catastale, il documento non viene prodotto. In questo caso, il cliente verrà ricontattato da Poste Italiane per dare la conferma dei dati forniti o per richiedere ulteriori informazioni utili per la ricerca. A questo punto, se i contenuti della richiesta vengono definiti univocamente, gli operatori dell'Agenzia riattivano il flusso automatizzato di produzione, affinché Poste Italiane possa provvedere alla stampa e all'invio del documento catastale. Se la richiesta continua a dare esito negativo in quanto, ad esempio, i dati non sono presenti o sono riportati in maniera errata negli archivi catastali, ne viene data informazione al richiedente. Questi può rinunciare alla richiesta oppure, se lo desidera e pagando il solo importo del servizio, può comunque richiedere la comunicazione con esito negativo.

Correzioni e rettifiche: Vi possono, inoltre, essere casi in cui nella documentazione ricevuta (od anche durante la fase di “ricontatto”) l'utente riscontri incongruenze o errori presenti negli archivi catastali. In questo caso, l'utente potrà rivolgersi alla Direzione regionale dell'agenzia del Territorio (della Regione nel cui ambito territoriale viene recapitata la visura) per richiedere informazioni e chiarimenti su:

modalità da seguire per l'eventuale richiesta di rettifica/correzione dei dati catastali;

documentazione da presentare;

uffici a cui presentare la richiesta.

Queste informazioni, in caso di RICONCATTO, verranno fornite direttamente dagli operatori dedicati.

Le istanze di correzione o rettifica di errori presenti negli archivi catastali dovranno comunque essere presentate presso l'Ufficio Provinciale dell'Agenzia competente per territorio, il quale dovrà operare, per l'eventuale rettifica, secondo le attuali disposizioni e prassi in vigore.

Prezzo del servizio: Il prezzo del servizio è di € 17,40 per ogni richiesta effettuata, indipendentemente dal numero di visure prodotte, più i diritti erariali richiesti per ogni documento emesso (vedi tabella sottostante). Il servizio viene erogato automaticamente se l'importo complessivo non supera € 30,00. In caso di superamento di tale importo, Poste Italiane ricontatterà il cliente per avere conferma di procedere con il servizio. A seguito dell'entrata in vigore del decreto legge n.7/2005 (in attuazione del c. 300, art. 1 della legge 311/2004), i tributi catastali dovuti contestualmente al pagamento del servizio sono stati aggiornati nel modo seguente:

Tariffa	Operazione / Descrizione
€ 3,00	Consultazione per unità immobiliare
	Consultazione per soggetto, per ogni 5 unità immobiliari o frazioni di 5 (nel caso sia richiesta la stampa, l'importo è dovuto anche per consultazione con esito negativo)

Tabella - Tributi catastali

I documenti sono recapitati a mezzo Posta Raccomandata in contrassegno entro quattro giorni lavorativi successivi alle richieste pervenute entro le ore 12,00 dei giorni feriali lavorativi, escluso il sabato.

L'analisi condotta sui servizi on-line offerti dall'Ente Poste Italiane prevede degli *sviluppi futuri* che è opportuno citare.

L'interattività offerta dalla TV Digitale Terrestre, cioè la possibilità per l'utente di inviare e ricevere a richiesta sul proprio schermo TV, dati e informazioni di suo personale interesse, utilizzando la normale rete di telecomunicazioni, apre la possibilità per tutti di accedere ai servizi della società dell'informazione. In maniera semplice, utilizzando il telecomando. Grazie a queste caratteristiche tecniche la TV Digitale Terrestre può rappresentare un canale di erogazione complementare ad Internet perché si rivolge a un pubblico di massa e presenta logiche di fruizione diverse: più semplici, standardizzate, con un uso prettamente domestico.

Il T-government è la modalità di erogazione di servizi, offerta dal digitale terrestre, per accedere anche dal televisore di casa alle informazioni ed alle prestazioni on-line della

Pubblica Amministrazione. Il Governo Italiano, con il Ministero delle Comunicazioni e il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, sta promuovendo lo sviluppo di applicazioni televisive su piattaforma digitale terrestre per facilitare l'accesso ai servizi della Società dell'Informazione da parte di un ampio numero di cittadini. Nell'ambito del Bando promosso dalla Fondazione Ugo Bordoni, per un cofinanziamento di 3 milioni di euro, sono 6 i progetti selezionati per la realizzazione ed erogazione di servizi di t-government con caratteristiche di elevata interattività remota. Al primo posto in graduatoria il progetto Postelink, che prevede l'erogazione di servizi al cittadino attraverso la Televisione digitale terrestre. Si tratta del T-bollettino, pagamento di bollettini di conto corrente postale per le principali utenze; e del servizio T-Certitel, richiesta di certificati anagrafici con successiva consegna a domicilio.

Obiettivo del progetto è la realizzazione dei seguenti servizi su piattaforma digitale terrestre:

servizio "T-bollettino": pagamento di bollettini di conto corrente postale per le principali utenze, tasse tributi e contravvenzioni, bollo auto, ICI e altri tributi locali, globalmente rappresentativi dell'oltre 80% dei bollettini incassati da Poste Italiane (servizio già disponibile tramite Internet);

servizio "T-Certitel": richiesta di certificati anagrafici con successiva consegna a domicilio (servizio già attivo via call center, chiamando il 186, nei comuni di Roma, Trento e Catanzaro).

La sperimentazione coinvolgerà 300 utilizzatori, cui sarà assegnato un decoder e una smart card opportunamente configurata. Il progetto si avvale di due centri servizi interconnessi. Il primo, curato da Telespazio, ospita le componenti applicative MHP da inviare in onda, fornisce l'interfaccia verso l'utente, provvede alla sicurezza delle interazioni con l'utente. Il secondo centro servizi, curato da Postecom, fornisce l'infrastruttura dei server applicativi (ad esempio, autenticazione, piattaforma pagamenti, interfacciamento verso eventuali database di fornitori terzi) in risposta alle richieste di erogazione servizi effettuate dagli utenti. Il broadcaster prescelto è RAI. I servizi saranno accessibili attraverso decoder con un canale di ritorno di tipo telefonico analogico (PSTN V90). I set top box saranno dotati delle funzionalità per l'accesso a smart card ISO 7816. Alcune funzioni specifiche dei servizi che si intendono erogare nella fase di sperimentazione saranno assicurate tramite funzionalità tipiche di un browser, oggi non disponibili negli attuali set top box, sviluppate "ad hoc" dal progetto.

L'erogazione del servizio avviene tramite *smart-card* (prodotte da Incard s.r.l. con microprocessore della STMicroelectronics), al fine di garantire l'erogatore di servizi che l'accesso viene effettuato da persona identificata e autorizzata. La carta è compatibile con le specifiche della Carta Nazionale Servizi. L'effettuazione di pagamenti avverrà attraverso la piattaforma Poste SecurePay, che accetta le più comuni carte di credito, oltre alla carta prepagata PostePay, oppure tramite addebito in conto corrente BancoPosta. I pagamenti con carta di credito sono di due modalità: per semplice inserimento di codice PAN e scadenza oppure con ulteriore codice di autorizzazione. Le soluzioni inerenti il sistema di riconoscimento e autenticazione dell'utente e la piattaforma dei pagamenti sono estensibili a tutti i servizi che necessitano di identificazione dell'utente, di pagamento del servizio e di consegna di materiali, certificati e/o ricevute a domicilio. Il servizio interessa potenzialmente tutte le famiglie italiane.

Finanziamento assegnato: 600.000,00 euro

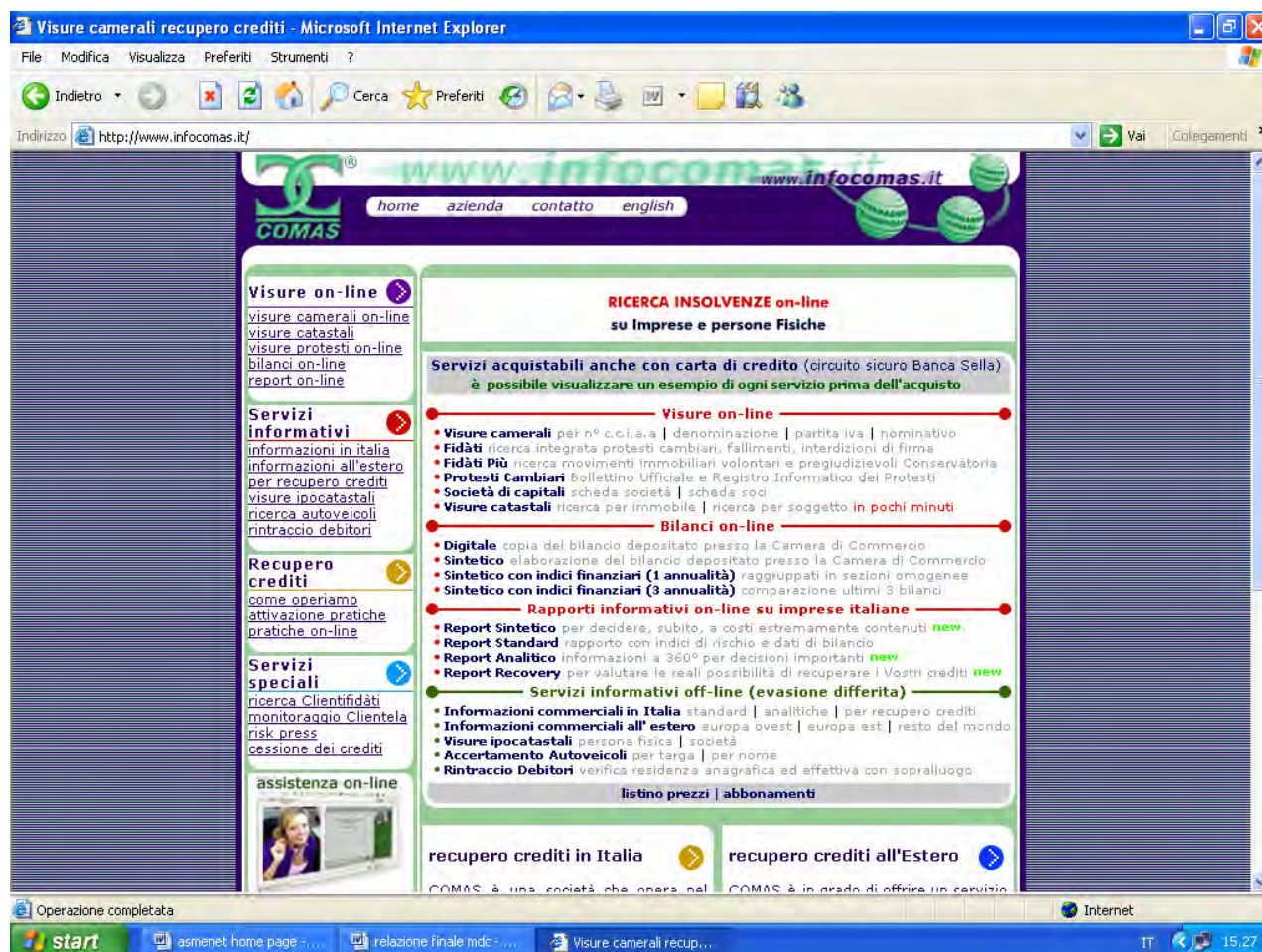
4.1.10 - INFOCOMAS: SERVIZIO DI VISURA CATASTALE

Oggetto: CASA

Sito Web: www.infocomas.it E-mail: info@infocomas.it

Tel: 0575-26125

Referente di Progetto: Massetti Marco



COMAS è sorta nel 1976 come agenzia investigativa, in seguito specializzatasi nella fornitura di informazioni commerciali, mirate alla prevenzione ed alla tutela dei crediti. Nel 1990 ha ampliato la propria struttura inserendo anche l'attività di recupero stragiudiziale dei crediti, sia in Italia che all'estero. Nel 1999 ha iniziato ad erogare, in modalità on-line, gran parte dei propri servizi informativi, sviluppando poi, nell'anno 2000, una sofisticata procedura per consentire l'acquisto singolo degli stessi, anche da parte di utenti internet, tramite un circuito sicuro di pagamento con carte di credito.

Le visure catastali consentono l'ispezione degli atti e dei documenti catastali, relativamente al catasto terreni e fabbricati. Per ognuno dei servizi disponibili viene

riportato un esempio esemplificativo dei dati che è possibile ottenere con la documentazione inviata.

Visure catastali (ricerca provinciale) per individuare, in ambito di una singola Provincia (o Comune), i beni immobili posseduti da un soggetto. *I dati forniti sono:* catasto (terreni/fabbricati) - quota di proprietà - ubicazione del bene - distinzione catastale - partita catastale- cointestatari - vani e mq. - categoria - rendita catastale.

VISURA CATASTALE PROVINCIALE (esempio dei dati forniti)

Dati della richiesta	CERETTI FRANCO Terreni e Fabbricati siti in tutta la provincia di FIRENZE
Soggetto Individuato	CERETTI FRANCO nato a FIRENZE il 28/04/1956 CF CRTFNC56D28D612W

1. Unità immobiliari site nel Comune di FIRENZE (Codice D612) - Catasto dei Fabbricati Intestazione degli Immobili indicati al n.1

N.	DATI ANAGRAFICI	CODICE FISCALE	DIRITTI E ONERI REALI
1	CERETTI FRANCO nato a FIRENZE il 28/04/1964	CRTFNC56D28D612W	(1) Proprietà per 1/1
DATI DERIVANTI DA	ATTO PUBBLICO del 18/04/2003 - Nota presentata con Modello Unico n. 19826.5/2004 in atti dal 06/11/2003 - Repertorio n. 145786 Rogante: CITTERIO MARIO Sede: Firenze; COMPRAVENDITA		

Unità Immobiliari n. 1

Il costo del servizio è pari a € 39,50 + Iva

Visure catastali (ricerca nazionale) per individuare, in ambito nazionale, i beni immobili posseduti da un soggetto. *I dati forniti sono:* catasto (terreni/fabbricati) - quota di proprietà - ubicazione del bene - distinzione catastale - partita catastale

VISURA CATASTALE - RICERCA NAZIONALE

ELENCO IMMOBILI CATASTO TERRENI E FABBRICATI

Provincia di CATANIA

Soggetto MARICO ENNIO, c.f. MRCNNE51L25B202Y

Totale immobili trovati: 3

Catasto	Titolarita'	Ubicazione	Foglio o Tipo	Particella o Numero	Sub. o Anno	Partita	Altri Dati
F	Nuda proprieta` per 1/1	CATANIA (CT) VIA MARIO SANGIORGI nr. 34/48 piano T	69	15230	79	68953	
F	Nuda proprieta` per 1/1	CATANIA (CT) VIA ALBERTO MARIO nr. 5 piano 4	69	18646	10	85847	
F	Nuda proprieta` per 1000/1000	CATANIA (CT) VIA OGNINA VECCHIA nr. 96 piano S/1	69	18709	24	63769	

ELENCO IMMOBILI CATASTO TERRENI E FABBRICATI

Provincia di FIRENZE

Soggetto: MARICO ENNIO, c.f. MRNNNE51L25B202Y

Totale immobili trovati: 10

Catasto	Titolarita'	Ubicazione	Foglio o Tipo	Particella o Numero	Sub. o Anno	Partita	Altri Dati
F	Proprieta` per 1000/1000	FIRENZE (FI) VIA FRA` GIOVANNI ANGELICO nr. 2 piano S1	105	78	10	87051	
F	Proprieta` per 1000/1000	FIRENZE (FI) VIA FRA` GIOVANNI ANGELICO nr. 23 piano 3 - S1	105	78	20	1083002	
F	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI) VIA SAN GIUSTO A FORTUNA nr. SNC piano S1-T - 1	8	208	1		
F	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI) VIA SAN GIUSTO A FORTUNA nr. SNC piano S1	8	208	2		
F	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI) VIA SAN GIUSTO A FORTUNA nr. SNC piano S1-T	8	208	3		
F	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI) VIA SAN GIUSTO A FORTUNA nr. SNC piano T	8	208	4		
T	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI)	7	67		801	
T	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI)	8	164		801	
T	Proprieta` per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI)	8	165		801	

T	Proprietà per 1/2	SAN PIERO A SIEVE (FI)	8	171		801	

ELENCO IMMOBILI CATASTO TERRENI E FABBRICATI

Provincia di PRATO - Soggetto MARICO ENNIO, c.f. MRNNNE51L25B202Y

Totale immobili trovati: 1

Catasto	Titolarità	Ubicazione	Foglio o Tipo	Particella o Numero	Sub. o Anno	Partita	Altri Dati
F	Proprietà per 1000/1000	PRATO (PO)	52	855	84	31606	

Il costo del servizio è pari a € 59,50 + Iva

Visure catastali (ricerca per immobile) per ottenere i dati identificativi e reddituali di un bene immobile. La ricerca viene eseguita tramite foglio, particella e/o subalterno oppure tramite indirizzo. *I dati forniti sono:* catasto (terreni/fabbricati) - quota di proprietà - ubicazione del bene - distinzione catastale - partita catastale - cointestatari - vani e mq. categoria - rendita catastale

VISURA CATASTALE PER IMMOBILE (esempio dei dati forniti)

Dati della richiesta Catasto Fabbricati	Comune di SCANDICCI - Provincia di FIRENZE - Foglio: 6 Particella 444

1. Unità immobiliare

N.	DATI IDENTIFICATIVI				DATI DI CLASSAMENTO						DATI DERIVANTI DA	
	Sezione urbana	Foglio	Particella	Sub	Zona Cens.	Micro Zona	Categoria	Classe	Consistenza	Superficie catastale (m3)	Rendita	
1		6	444	5	2		A/4	2	3,5 vani		Euro 353,44	Impianto meccanografico del 30/06/1987
Indirizzo					Via Regina n. 15 piano T1-2							

INTESTATI:

N.	DATI ANAGRAFICI	CODICE FISCALE	DIRITTI E ONERI REALI
1	CERETI FRANCESCO nato a FIRENZE il 21/04/1964	CRTFNC56D28D612W	(1) Proprietà per 1/2
2.	ROSSI MARIO nato a Roma il 11/9/1963	RSSMRO63P11S524F	(1) Proprietà per 1/2
DATI DERIVANTI DA	ATTO PUBBLICO del 18/04/2003 - Nota presentata con Modello Unico n. 19826.5/2004 in atti dal 06/11/2003 - Repertorio n. 145786 Rogante: CITTI MARINO Sede: Firenze; COMPRAVENDITA		

Unità Immobiliari n. 1

Il costo del servizio è pari a € 37,50 + Iva

I dati relativi alle carte di credito degli utenti verranno processati esclusivamente da Banca Sella per i controlli necessari ad autorizzare il pagamento on line. Comas Srl quindi, non avrà accesso ai dati relativi alle carte di credito, ma gestirà solo i dati necessari per la fornitura del servizio richiesto e la relativa fatturazione. Assistenza. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, escluso festivi, nei seguenti orari: 8,30 - 13,00 e 14,30 - 18,30.

4.1.11 - MODULISTICA ON LINE COMUNE DI MARCIANISE

Oggetto: CASA

Amministrazione: Comune di Marcianise (CE)

Destinatari: Popolazione residente a Marcianise: 40.000 abitanti.

Sito Web: www.comune.marcianise.ce.it

E-mail: gruppolavoro@comune.marcianise.ce.it

Tel: 0823/635334 – 0823/635204

Referenti di Progetto: Tartaglione Raffaele – Sorbo Pasquale (Redazione Sito Web)



Il progetto "Modulistica on-line del sito di Marcianise", fortemente voluto dall'amministrazione comunale, si propone di offrire un servizio migliore ai cittadini evitando inutili code agli sportelli e di snellire il lavoro degli uffici utilizzando, così, le risorse umane che si sono liberate. Un gruppo di lavoro per la redazione del sito web, appositamente costituito, decide gli sviluppi del portale e le informazioni da pubblicare sul portale stesso.

Le finalità principali sono:

- presentare tutta la modulistica sul Web;
- consentire la presentazione on line della modulistica.

Risultati: Il Progetto ha consentito la semplificazione di molte procedure, evitando agli utenti interessati di recarsi materialmente al Comune. L'accesso on-line a tali servizi ha ridotto i tempi di attesa garantendo in tempo reale l'aggiornamento delle informazioni pubblicate nel sito. E' stata garantita una maggiore presenza di personale agli sportelli.

Analisi e Studio del Progetto: Accessi totali al portale 2005: 26.643, con picchi nel periodo di presentazione denunce ICI. Costi: Sono stati promessi incentivi di natura economica (in tutto 12000.00 €) per essere distribuiti in base ad un accordo raggiunto dal tavolo tecnico sulla produttività. Il gruppo di lavoro, costituito da personale interno all'ente, ha gestito la fase di ideazione e realizzazione del sito; esso si è riunito inizialmente, per la predisposizione del progetto, quasi quotidianamente oltre l'orario di servizio. Sono stati progettati e realizzati interventi formativi: corsi per l'utilizzo di programmi informatici e formazione per operatori front-office. Il gruppo di lavoro del progetto attualmente si riunisce per il monitoraggio delle attività in corso e per la programmazione delle azioni future, alle riunioni partecipano anche rappresentanti politici e direzionali dell'ente per programmare gli indirizzi politici e gestionali.

Il sito diverrà dinamico, sarà implementato con modelli di autocertificazione e richiesta di certificati on-line e/o invio per posta. E' in avanzata fase di lavorazione la pubblicazione dell'Informacomune. Di seguito si riporta la home dello sportello Unico per il cittadino del Comune di Maricanise:



4.1.12 - PEG@SOWEB

Oggetto: CASA

Amministrazione: Comune di Nocera Superiore (SA)

Sito Web: www.comune.nocera-superiore.sa.it

E-mail: luca.soriente@comune.nocera-superiore.sa.it

Tel: 081/5169230 – Fax: 081/5169291

Referenti di Progetto: Soriente Luca



Il progetto denominato Peg@soWeb è stato realizzato in perfetta integrazione con la soluzione di back-office *Pegaso c/s* della GSI ed opera accedendo ad una copia replicata del Data Base gestionale del Comune, in tempo reale o ad intervalli temporali predefiniti.

Utilizza, inoltre, un secondo Data Base nel quale sono registrati i parametri di configurazione del sistema di sportelli on line (Dati Ente, regole di durata e costruzione password, testi contratto ecc.) nonché richieste di registrazione, Codici Utente e

Password rilasciati e/o autorizzati e, infine, gruppi, autorizzazioni, codici e password degli Operatori di retroportello.

Il progetto, sviluppato seguendo rigorosamente gli standard e le raccomandazioni emanate dal Consorzio Internazionale del Web W3C (World Wide Web Consortium) e le linee guida WAI (Web Accessibility Iniziative) è accessibile a livello WCAG1.0 WAI-AA e già in linea con la Legge STANCA (Legge 9 gennaio 2004 n. 4) sull'accessibilità ed è facilmente personalizzabile.

In linea con il piano strategico della Società dell'informazione della Regione Campania, sul portale del Comune di Nocera Superiore è possibile trovare un'ampia vetrina istituzionale, amministrativa e storica facilmente raggiungibile.

Le informazioni politiche ed istituzionali dettagliate consentono ai cittadini di percepire l'immagine di un ente vicino ai propri bisogni; la facilità di accesso alle informazioni di natura storica e turistica, permettono al Comune di presentarsi al mondo. In linea con il piano e-government nazionale sono stati sviluppati, inoltre, un canale per i Cittadini con servizi selezionati in base ai parametri del livello di interattività e del grado di interesse per l'utenza (Essere Cittadino, Abitare, Studiare....) e un canale per le Imprese con tutti i servizi che il portale mette a disposizione alle aziende del territorio (SUAP, Avviare un'attività, Pagare le Tasse,...).

Caratteristiche tecnico funzionali del sito: L'interfaccia del sito è personalizzabile da parte dell'utente, il quale potrà scegliere liberamente la dimensione dei caratteri e le armonie cromatiche, al fine di agevolare la lettura ai soggetti ipovedenti o alle persone affette da disturbi visivi.

Il codice con cui è stato sviluppato il portale garantisce la compatibilità con tecnologie assistive usate dai soggetti diversamente abili per accedere ad Internet (sintetizzatori vocali, ingranditori di schermo, ecc.). Peg@soWeb è un sistema di sportelli virtuali che offre a cittadini ed imprese la possibilità di accedere on line, in maniera controllata e sicura, ad alcuni servizi di particolare utilità:

Sportello Anagrafe

Sportello Tributi.

L'accesso al Sistema Peg@soWeb è consentito a cittadini ed imprese che risultino censiti negli archivi informatici del Comune in quanto residenti, utenti o contribuenti, che abbiano provveduto a registrarsi attraverso l'apposita procedura on-line e che siano stati opportunamente abilitati dal Comune.

Il progetto è stato realizzato sulla base della piattaforma web oriented LAMP, acronimo che indica la combinazione di Linux, Apache, MySql e Php nello sviluppo di progetti web dinamici utilizzando il motore di content management OpenCms.

Si può navigare sul sito accessibile, multicanale e multipiattaforma, utilizzando anche dispositivi mobili, quali palmari, tablet PC, portatili e telefoni cellulari di ultima generazione e tecnologie ancora poco diffuse all'interno del territorio nazionale come ad esempio la web TV e gli infodomeistici.

La registrazione on-line, riservata ad utenti che abbiano compiuto la maggiore età, può essere effettuata con la procedura disponibile in Peg@soWeb ed accessibile dal sito istituzionale del Comune, attraverso link opportunamente predisposti. Registrarsi è facile: è sufficiente avviare l'apposita procedura on line e seguire le istruzioni inserendo i dati identificativi, propri o dell'impresa, necessari alla precisa individuazione negli archivi informatici del Comune. L'assegnazione delle chiavi personali (Codice Utente e Password), che consentiranno l'accesso agli sportelli virtuali dopo la loro effettiva abilitazione da parte del Comune, conclude la registrazione.

La password assegnata ha una scadenza temporale e il sistema ne dà opportuno preavviso all'utente il quale dovrà provvedere a modificarla. L'utente potrà inoltre modificare la propria password ogni qualvolta lo riterrà opportuno e, in tal caso, la relativa validità verrà automaticamente rinnovata.

Le password assegnate sono crittografate e non sono in nessun caso accessibili a terzi, ivi inclusi i tecnici informatici del Comune. In caso di smarrimento l'utente dovrà, quindi, rinnovare la registrazione.

Abilitazione: Completata la procedura di registrazione on line il sistema propone all'utente di procedere alla stampa di un *Contratto di servizio*.

Per il perfezionamento della richiesta di registrazione e la conseguente abilitazione delle chiavi di accesso è necessario che detto contratto, opportunamente sottoscritto in maniera chiara e leggibile, venga trasmesso all'Ufficio Abilitazioni del Comune unitamente ad una fotocopia della Carta di Identità del sottoscrittore nonché, in caso di società, del certificato CCIAA della stessa.

Le funzionalità di retrospostello predisposte per l'Ufficio Abilitazioni consentono, poi, la verifica dei dati inseriti dal richiedente e il loro accoppiamento nell'archivio informatico del Comune con la posizione anagrafica correttamente corrispondente.

L'avvenuta abilitazione viene automaticamente confermata via e-mail all'indirizzo indicato dall'utente in fase di registrazione.

In caso di mancato inoltro del contratto nei termini previsti dal Comune la richiesta si intenderà decaduta.

Accesso agli sportelli on-line: Le chiavi personali ottenute in fase di registrazione consentiranno all'utente di accedere al Sistema [Peg@soWeb](#) utilizzando i link a tal fine predisposti sul sito istituzionale del Comune.

Caratteristiche generali : Gli sportelli consentono al cittadino di accedere alle informazioni di propria competenza presenti negli archivi informatici del Comune in virtù dei rapporti con questo intrattenuti (residente, utente, contribuente).

Le funzionalità disponibili garantiscono il pieno rispetto della privacy e si riferiscono ai due *eventi della vita*:

Essere cittadino

Pagare le tasse

individuati, tra gli altri, nel piano di e-government nazionale redatto dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio.

I servizi offerti, scelti tra quelli maggiormente *prioritari* in base ai criteri indicati dallo stesso Dipartimento, presentano un elevato *livello di interazione* secondo la classificazione a tal fine proposta dall'Unione Europea.

Sportello Anagrafe: Lo sportello è accessibile esclusivamente alle persone fisiche residenti nel Comune che rende disponibile il servizio e consente di accedere alla propria situazione individuale (Scheda Individuale): nella quale sono riportati i dati anagrafici (nascita, residenza, cittadinanza, codice fiscale, paternità e maternità) e di stato civile, informazioni relative alla posizione elettorale (stato elettore e sezione di iscrizione) nonché numero, data rilascio e data scadenza della carta di identità.

Consente, inoltre, di visualizzare la propria situazione familiare (Scheda Famiglia), nonché di produrre un'ampia gamma di autocertificazioni compilate automaticamente sulla base delle risultanze degli archivi informatici del Comune:

Sportello Tributi: Accessibile alle persone fisiche e giuridiche che siano utenti/contribuenti del Comune erogatore del servizio, prevede l'accesso alla propria situazione amministrativo-contabile relativa all'Imposta Comunale sugli Immobili ed a poter effettuare, in modo controllato, la dichiarazione di variazione ICI direttamente on-

line, ai Servizi Idrici e alla Tassa Rifiuti Solidi Urbani. Risulta possibile *navigare* in maniera semplice ed intuitiva attraverso le situazioni di più anni ed accedere a tutte le informazioni riepilogative e di dettaglio relative a immobili e/o contratti di propria competenza, importi dovuti e pagamenti registrati.

Sono, inoltre, attive funzionalità di ristampa bollette e/o fatture “conformi” alle risultanze degli archivi informatici del Comune e sono, infine, previste (di prossimo rilascio) le seguenti: Comunicazione/Dichiarazione ICI on line e Pagamenti on line.

4.1.13 - S.I.B.A.: SERVIZI ALLE IMPRESE E INTEROPERABILITÀ TRA BANCHE DATI ANAGRAFICHE

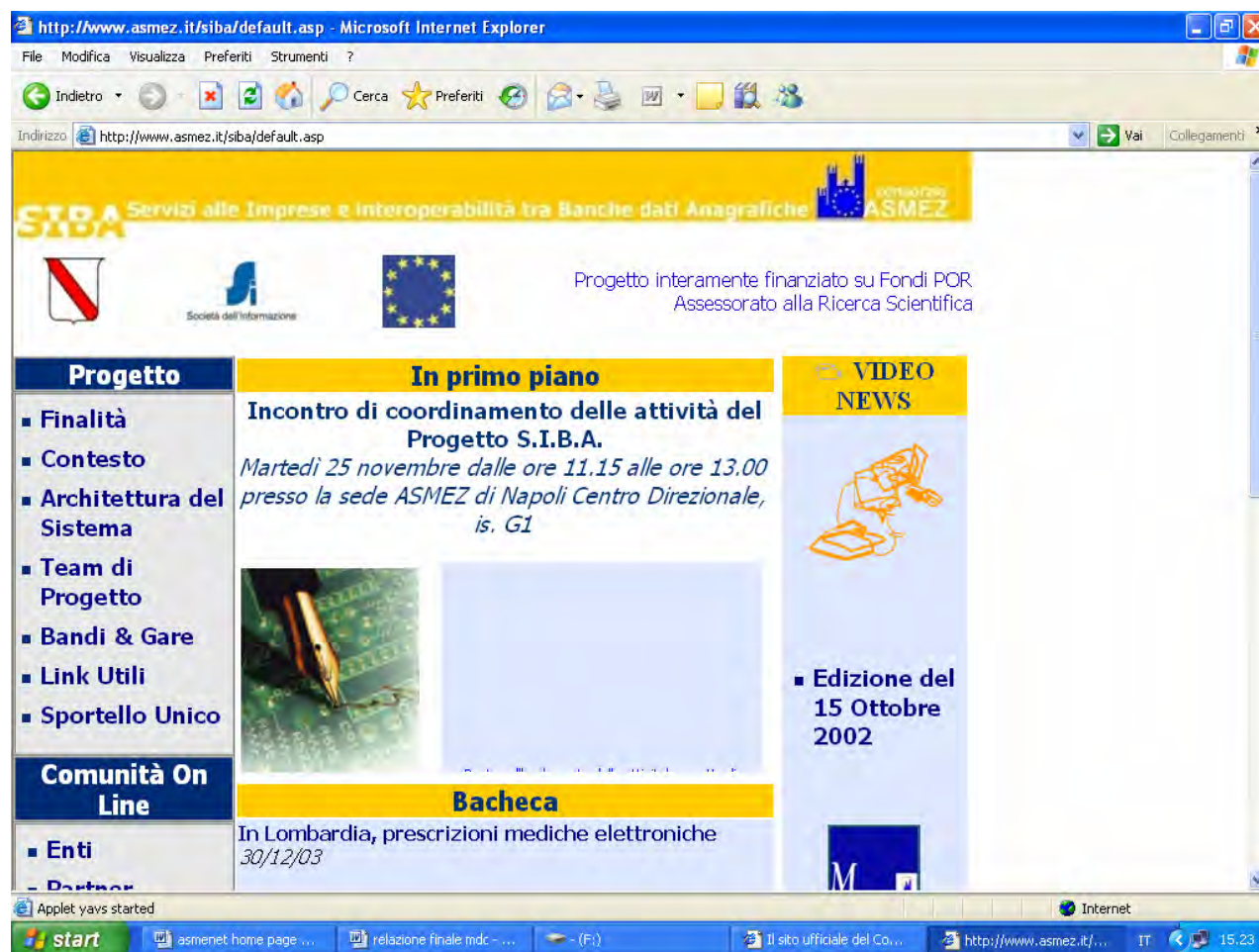
Oggetto: CASA

Amministrazione: a cura di Asmez e n° 81 Comuni

Sito Web: www.asmez.it/siba/default.asp E-mail: teamsiba@asmez.it

Tel: 0817879717 fax 081787999

Referente Progetto: Team di Progetto



Il Framework S.I.B.A. vede il consorzio ASMEZ come soggetto promotore e responsabile per conto degli 81 Comuni aderenti al progetto.

Il sistema realizza un ambiente telematico per la sperimentazione di una “Carta dei Servizi” da distribuire a cittadini, imprese e funzionari delle Amministrazioni Locali aderenti all’iniziativa.

L'autenticazione degli utenti conseguente alla riservatezza da associare ad alcuni tipi di transazioni effettuabili in rete, è ottenuta, con livello di certezza particolarmente elevato, tramite la firma digitale per l'abilitazione all'accesso.

Obiettivi e risultati attesi del progetto: Il progetto S.I.B.A., finanziato su fondi P.O.R. dalla Regione Campania (Area Generale di Coordinamento Ricerca Scientifica, Sistemi informativi ed Informatica), si pone all'interno del più ampio progetto nazionale di creazione di una Rete Nazionale delle PP.AA.

Tale progetto è finalizzato a realizzare all'interno di un'ampia aggregazione di Enti Locali, un "Sistema di e-Government" in grado di valorizzare il ruolo di interfaccia istituzionale degli Enti aderenti verso cittadini e imprese sia per i servizi forniti direttamente che per quelli della restante P.A. L'architettura del sistema basata, infatti, su meccanismi di comunicazione standard consente in via prospettica l'agevole integrazione con altri sistemi sulla base accordi da stipulare con tutti gli Enti della PA interessati.

Il Progetto prevede la realizzazione di un Sistema telematico per la sperimentazione di una "Carta dei Servizi" da distribuire a cittadini, imprese e funzionari delle Amministrazioni Locali aderenti all'iniziativa per accedere in consultazione, attraverso un'unica procedura di semplice utilizzo, alle informazioni collegate a persone fisiche o giuridiche dell'intero territorio amministrato, contenute nelle Banche dati anagrafiche, tributarie, previdenziali, ecc..

La "autenticazione" degli utenti, conseguente alla riservatezza da associare ad alcuni tipi di transazioni effettuabili in rete, verrà ottenuta, con livello di certezza particolarmente elevato, tramite la firma digitale per l'abilitazione all'accesso.

I Servizi previsti nel Progetto S.I.B.A., fruibili telematicamente da parte di personale delle Amministrazioni pubbliche interessate e di cittadini ed imprese del territorio, saranno erogati attraverso un "Portale dei servizi" implementato su Internet che permetterà la fruizione dei servizi in modo omogeneo e integrato.

Tra i servizi resi disponibili si citano, a titolo di esempio, applicazioni per autocertificazione guidata, transazioni per comunicare il cambio di domicilio con firma digitale, etc

Si richiama qui l'attenzione sulla immediata utilità che le funzioni di cooperazione applicativa in rete da attivare tra le applicazioni che gestiscono le Banche Dati anagrafiche coinvolte rivestiranno per molti Uffici della P.A. A questo proposito si considerino, a titolo emblematico, i vantaggi ottenibili tramite l'accesso on-line alle

informazioni contenute in tali “Anagrafi” per effettuare rapide ed efficaci verifiche su “autocertificazioni” e per attivare efficienti processi di comunicazione interistituzionale.

Il progetto non intende realizzare una anagrafe sovra comunale o sostituire i sistemi di gestione già presenti e consolidati negli enti, ma vuole, invece, costituire una infrastruttura informatica multi nodale che utilizzi, per le consultazioni in rete, Basi Dati “normalizzate”, sicure e aggiornabili con frequenza prestabilita da parte degli Enti titolari della loro tenuta.

Tutti i dati saranno gestiti da un “data wearehouse”, una sorta di magazzino elettronico implementato nella infrastruttura tecnologica centrale sulla quale è basata l'architettura dell'intero Sistema (si veda avanti “SSC”).

In questo modo si realizza un ambiente tecnologico e organizzativo standard che consente ai Comuni di partecipare con piena consapevolezza ed a pari livello al processo di innovazione della pubblica amministrazione, calando la tecnologia nello specifico ambiente e rendendola funzionale ai bisogni locali di ogni ente partecipante al progetto.

Preme far notare come la differenza fra un sistema di anagrafe tradizionale e il sistema prospettato non sia solo metodologica o tecnica ma svolga un effetto sui ruoli e le responsabilità delle figure della Pubblica Amministrazione coinvolte nella gestione delle informazioni e nel loro accesso. Si tratta, quindi, di una scelta organizzativa che consenta di fornire un adeguato supporto tecnico e organizzativo ai piccoli Comuni che possono così partecipare con il proprio contenuto informativo alla infrastruttura regionale e nazionale, mantenendo la piena titolarità dei servizi relativi.

Si ritiene utile sottolineare che il complesso delle scelte tecnologiche, metodologiche e organizzative adottate per l'implementazione dei servizi previsti dal progetto S.I.B.A., saranno indirizzati esclusivamente al contesto territoriale ed agli Enti locali e centrali indicati ed è stato effettuato in maniera tale da rendere l'intero sistema facilmente estensibile anche al di fuori dell'ambito iniziale, per ampliarne sia il bacino di utenza, sia l'insieme delle Banche Dati accessibili, sia la gamma dei servizi offerti.

In tal modo si favorisce lo sviluppo di una forte cooperazione organizzativa fra gli enti che porta anche a una loro riorganizzazione e ad un modello consolidato di interscambio nel senso del “riuso” e messa in comune di servizi per abbattere i relativi costi di impiego a carico di cittadini ed imprese.

In un solo concetto, si avvia un processo di sviluppo della pubblica amministrazione locale coinvolta, configurando allo stesso tempo una rete organizzativa di sostegno al

processo di decentramento delle competenze degli Enti Locali avviato dal processo di federalismo.

Per le sue caratteristiche il Progetto S.I.B.A. risulterà, inoltre, agevolmente integrabile con il sistema SAIA, di competenza del Ministero dell'Interno, realizzato con l'obiettivo specifico di assicurare, in particolare, la "circolarità" delle informazioni anagrafiche gestite dai Comuni presso tutti gli altri Enti della Pubblica Amministrazione.

Si sottolinea, infine, che in questa prospettiva allargata appare di immediata evidenza come S.I.B.A. si inserisca coerentemente, per contenuti funzionali e attribuzioni di ruolo degli attori coinvolti, all'interno del processo di innovazione delineato nei Piani di eGovernment, offrendo ad Enti locali e Centrali, a cittadini ed imprese l'opportunità poter fruire di utili anticipazioni di esperienza in tale direzione.

L'architettura del progetto: Come già accennato l'architettura del Sistema si basa sulla realizzazione di una "piattaforma tecnologica" gestita centralmente, denominata "Shared Services Center" (SSC), destinata ad ospitare le strutture elaborative hardware/software e i servizi che possono essere messi a fattor comune tra la totalità delle Amministrazioni partecipanti all'iniziativa. Il disegno di sistema predisposto prevede che all'SSC vengano connessi "Server periferici" (PA Server), dislocati presso ciascun Ente Locale e collegati tra loro tramite la "extranet" della comunità dei partecipanti. Tale Rete sarà resa sicura tramite l'implementazione, sui circuiti Internet utilizzati, di collegamenti di tipo VPN (Virtual Private Network). Presso l'SSC verrà, inoltre, ospitato e gestito anche il "Portale web" che costituirà, per tutta l'utenza di S.I.B.A., l'unico punto di accesso ai Servizi resi disponibili dal Progetto.

Si sottolinea che su ciascuno dei PA Server (postazioni "client") verrà implementata la "porta applicativa" necessaria per attuare gli interscambi di dati anagrafici tra i diversi attori del Sistema, da effettuare secondo regole di "normalizzazione dei formati" definite a livello progettuale nel rispetto di standard sintattici XML.

Quest'ultimo approccio metodologico risulta infatti indispensabile per realizzare, in modo sostanzialmente agevole, le funzioni di cooperazione applicativa tra le banche dati e le differenti procedure informatizzate presenti nella molteplicità degli Enti coinvolti. Il disegno architettuale delineato, costituito da una Infrastruttura centrale presidiata da personale specialistico con adeguate competenze multidisciplinari e da un Server periferico presso ciascuna delle Amministrazioni locali collegate in rete, permette di ottenere rilevanti vantaggi in termini di rapporto costi/benefici su hardware e servizi erogati, distribuendo i relativi oneri economici tra gli Enti sottoscrittori e minimizzando i

costi per le attività gestionali e di adeguamento tecnologico del Sistema alla comunicazione ed alla cooperazione integrata tra le ulteriori Amministrazioni da coinvolgere nel tempo. Per queste ultime funzionalità il Sistema utilizzerà, non appena attivati, i servizi generalizzati di supporto implementati e fruibili sulla Rete regionale. Si fa presente infine che l'architettura per la realizzazione della Porta di Dominio, adibita alla Cooperazione Applicativa fra gli Enti e altri soggetti e fra gli Enti stessi, ha le seguenti caratteristiche:

utilizza un'Architettura aperta, coerente con standard dichiarati ed accettati nel contesto della P.A., basata su specifiche complete e pubblicamente disponibili, che garantiscono la libertà di implementazione da parte di tutti i produttori di software e hardware.

permette una "scalabilità" dimensionale, da intendere come la possibilità di applicare la soluzione proposta sia all'amministrazione di piccole dimensioni (es. il piccolo Comune) sia a quella di grandi dimensioni (es. Ente Pubblico centrale o Comune di grandi dimensioni).

garantisce "flessibilità", capacità della soluzione di adattarsi alle esigenze e alla struttura esistente presente all'interno delle amministrazioni, e di evolvere assieme alle tecnologie che la compongono.

garantisce la Sicurezza (autenticità, integrità e riservatezza) dei dati scambiati.

Compatibilità con il Piano di eGovernment: Il progetto di integrazione delle anagrafi trova il suo naturale inserimento nel Piano nazionale di eGovernment, in cui il Governo Italiano ha sostenuto il seguente obiettivo: "Nel contesto di una integrazione in rete di tutti i sistemi informativi della pubblica amministrazione e per rendere effettivo l'utilizzo delle carte intelligenti, occorre superare la logica particolaristica per cui ogni amministrazione eroga per via telematica esclusivamente i propri servizi, per rendere invece possibile, soprattutto presso le amministrazioni locali, una integrazione dei servizi di tutte le amministrazioni."

4.1.14 - S.In.T.E.S.I: GESTIONE DI DATI CATASTALI

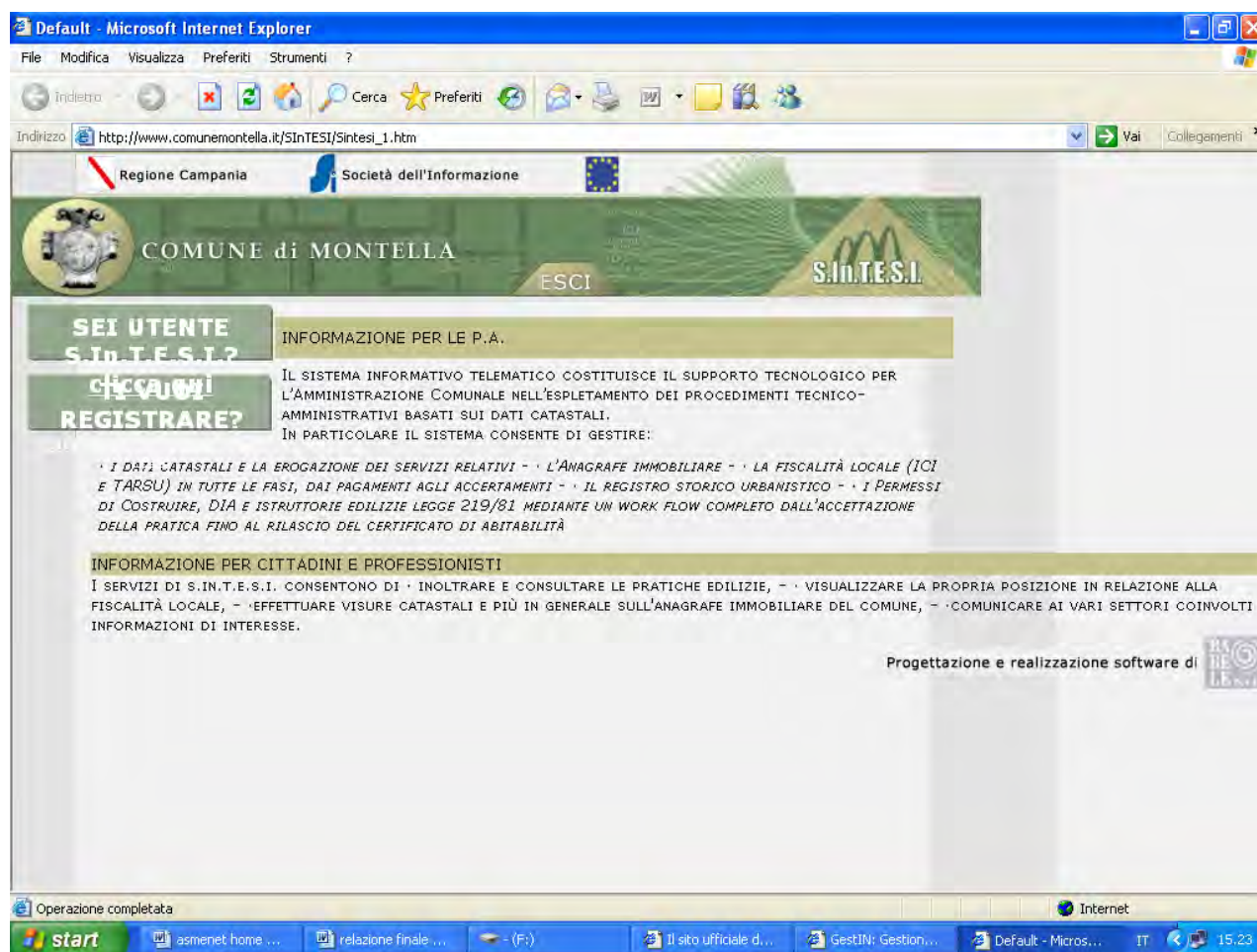
Oggetto: CASA

Amministrazione: a cura dei Comuni di Montella (AV) – Babele srl

Sito Web: www.comune.montella.av.it

Referente: Francesco Gramegna

Tel: 0823-32113235 – 3357209050



Tra i progetti che sono stati realizzati dalla Regione nell'ambito del Programma Operativo Regionale (POR) il progetto S.In.T.E.S.I. ha come obiettivo la gestione integrata da parte dei Comuni delle funzioni catastali, tributarie ed urbanistiche. Il comune di Montella ha inteso utilizzare, attraverso l'attuazione del progetto S.In.T.E.S.I., il patrimonio informativo derivante dal trasferimento di competenze agli enti locali in materia di catasto, per creare servizi ai professionisti, ai cittadini e alle imprese. Per raggiungere tale obiettivo è stato realizzato un sistema informativo telematico di

supporto all'espletamento dei procedimenti tecnico-amministrativi sottesi ai servizi stessi.

Il progetto S.In.T.E.S.I mira alla sperimentazione di un "Portale WEB dei Servizi" da erogare ai cittadini ai professionisti ed alle imprese che operano sul territorio. La trasmissione dei dati in via telematica consente lo snellimento sia delle procedure legate alla presentazione di istanze, sia a rendere semplici operatività legate alla consultazione dei dati forniti dalla Pubblica Amministrazione

S.In.T.E.S.I., in particolare consente all'Ente Locale di gestire:

i dati catastali ed erogare i tradizionali servizi (visure, lettura di dati);

l'Anagrafe immobiliare;

la fiscalità locale(ICI e TARSU) in tutte le fasi, dai pagamenti all'accertamento;

il registro storico urbanistico;

i permessi di costruire, DIA e istruttorie edilizie legge 219/81 mediante un work flow completo dall'accettazione della pratica fino al rilascio del certificato di abitabilità;

Offre al professionista un modello elettronico:

per la generazione e l'inoltro del permesso di costruire;

per la generazione e la gestione del fascicolo del fabbricato

offre ai cittadini;

una guida elettronica sull'esatto computo dell'ICI e TARSU;

la possibilità di leggere dati personali relativi ai tributi via Internet;

la possibilità di pagare i tributi on-line

Attraverso il sistema gli utenti possono, inoltre, ottenere statistiche inerenti la composizione del territorio in termini di terreni e fabbricati.

I dati presenti in S.In.T.E.S.I. (terreni, fabbricati, proprietari) sono stati bonificati e pertanto le banche dati sono perfettamente allineate alla realtà del territorio del Comune di Montella.

Il software sviluppato da Babele s.r.l che ne detiene la proprietà intellettuale è stato attivato presso il Comune di Montella alla fine del 2004 ed è un sistema web-based dove i dati catastali che fanno capo all'Agenzia del Territorio vengono riversati nell'anagrafe immobiliare del territorio di competenza. E' possibile modificare in tempo reale eventuali variazioni apportate all'immobile e grazie al collegamento con l'Ufficio Tributi si può tenere sotto controllo il proprio profilo tributario nei confronti dell'erario ed eventuali variazioni nel calcolo dell'ICI. La regione Campania che ha acquisito i diritti

sull'utilizzo del software ha bandito nel bimestre Dicembre/Gennaio 2006 un procedimento di riuso dove tutti i Comuni interessati che vogliono integrare il loro portale Internet con questi servizi possono fare domanda. La Regione finanzia le attività di formazione ed assistenza agli operatori comunali allineando ed integrando le operazioni del back office (check-list, documenti cartacei, allegati, ecc.) alle necessità e richieste del sistema.

Per quello che riguarda i tempi di attuazione del progetto le indicazioni fornite dal dott. Francesco Gramegna, Responsabile commerciale Babele s.r.l. assicura che entro Febbraio 2006 saranno avviate le attività di formazione interna del personale comunale e che entro Aprile 2006 sarà aperto presso il Comune di Montella un front-office dedicato ai cittadini e ai professionisti. Per registrarsi come utente S.In.T.E.S.I ci si dovrà recare presso la sede comunale di Montella, muniti di carta di identità. Un operatore rilascerà in busta chiusa il "nome utente" e la "password" necessaria per accedere ai servizi quali:

Pagamento delle tasse;

Pagamenti telematici.

Questo servizio offre due modalità: pagamenti mediante il RID (delega alla propria banca) o mediante carta di credito. Per la prima modalità il cittadino deve essersi fatto preventivamente autenticare recandosi presso gli uffici del proprio Comune munito di un documento di identità valido ed aver firmato il RID. Con la sottoscrizione del RID l'utente autorizza la propria banca a prelevare dal conto corrente a lui intestato le somme dei pagamenti che di volta in volta disporrà mediante la funzione "Pagamento con RID"; seguendo le relative istruzioni.

La seconda modalità non richiede alcuna formalità preventiva: è sufficiente azionare la funzione "Pagamento con carta di credito", seguendo le relative istruzioni. L'utente troverà sull'Estratto Conto periodicamente inviatogli dalla società che gli ha rilasciato la Carta di Credito gli estremi del pagamento effettuato con la dizione "Pagamenti tel. Asme.net". I costi sostenuti dall'utente sono esclusivamente quelli determinati dal tempo di connessione. Per gli altri Comuni che intendono aderire all'iniziativa entro Maggio 2006 saranno stipulate le convenzioni. I tempi di attuazione previsti per legge sono di 180 giorni cosicché entro la fine del 2006 anche il back office dei Comuni partecipanti sarà allineato con il sistema. L'apertura dei front office è prevista per il primo trimestre 2007.

4.1.15 - SIT-TEL: GESTIONE INTEGRATA DELLE FUNZIONI CATASTALI, TRIBUTARIE ED URBANISTICHE

Oggetto: CASA

Amministrazione: a cura dei Comuni di Procida, Mondragone, Gricignano di Aversa, Amorosi, Casalnuovo di Napoli, Casagiove)

Sito Web: www.gestin.it/sito/index.php E-mail: sit.tel@gestin.it

Referente: Guida Fabrizio (admin servizio)

Tel: 081.8060038 – 081.8540321



Nell' ambito dei lavori del Comitato Tecnico Scientifico per la società dell'informazione della Regione Campania è stato elaborato un modello di per lo sviluppo di un sistema cooperativo basato sull'interoperabilità. Si tratta del modello SPICCA. L'architettura modulare di riferimento del modello SPICCA consente di ottenere funzionalità di cooperazione spinta e, nello stesso tempo, di preservare l'autonomia e le peculiarità dei

singoli sistemi interconnessi. Tutti i domini potranno comunicare tra loro grazie alla presenza di un elemento aggregatore, il cui compito fondamentale sarà quello di agire come intermediatore tra tutti gli attori coinvolti nel rispetto dei ruoli conferitogli. Gestin è un consorzio misto Pubblico – Privato nato per favorire lo sviluppo locale mediante l'organizzazione e la gestione comune di servizi e progetti relativi all'introduzione dell'innovazione tecnologica nei processi di lavoro.

INTEGRAZIONE fra Enti Pubblici ed Aziende Private, rigorosamente selezionate mediante l'adozione di procedure di qualità a norma UNI EN ISO 9000 , consente di accedere a numerose opportunità di finanziamento integrative rispetto alle risorse ordinarie, e di gestire con il massimo grado di economicità alcuni servizi di primaria importanza per la vita dei CITTADINI.

«Sit-Tel» è un sistema che consente la rappresentazione e la gestione integrata delle informazioni, sia grafiche che di dati, degli immobili e delle reti tecnologiche presenti sul territorio. L'intera rappresentazione, con opportuni filtri, è inserita nel portale: pertanto, con delle *password* di accesso, ogni cittadino potrà collegarsi e conoscere in tempo reale le informazioni che lo riguardano.

Si parte dal caricamento dei dati grafici (mappe catastali, aerofotogrammetria, strumenti urbanistici, ortofoto) e, con una paziente opera di bonifica, le immagini si sovrappongono fino ad avere un presupposto comune. Successivamente, vengono caricate le informazioni correlate: i dati del catasto, l'anagrafe comunale, i contribuenti ed i cespiti dichiarati. Anche qui occorre una paziente opera di bonifica affinché le relazioni siano univoche.

Al termine, dalla schermata iniziale che rappresenta il territorio, cliccando su un immobile si apriranno delle finestre che consentiranno di conoscere la destinazione urbanistica, la situazione catastale e tributaria, chi vi abita, chi paga l'acqua, ecc.

Si tratta, dunque, di un approccio sistemico alle informazione ed alla gestione del territorio.

Il Software è realizzato su piattaforma Linux: pertanto, è *open source*, così come raccomandato dal Ministero dell'Innovazione Tecnologica. Esso, tuttavia, dialoga con i programmi del sistema "Microsoft", in modo che il suo utilizzo non debba costituire un'altra – più raffinata – forma di imprigionamento dell'Ente che lo adotta.

Il Software, inoltre, ha la più ampia compatibilità con i sistemi per l'allestimento e la trasmissione dati per via telematica.

Il Sistema consente di ottenere in tempo reale e on-line:

Certificato di destinazione urbanistica

Certificato di destinazione d'uso

Certificato o visura catastale (*)

Visura dei debiti tributari

Naturalmente sarà necessario che i Comuni optino per la gestione del Catasto comunale ed emettano le chiavi di accesso per ciascun cittadino, al fine di tutelare le norme di sicurezza in vigore.

Questo processo rappresenta una ottimizzazione di lavoro per il Comune e per i cittadini.

Tempi di lavorazione: - 30%

Tempi di attesa: - 70%

Abbattimento file: - 70%

Il portale ed il software «Sit-Tel» sono predisposti per ulteriori implementazioni (gestione delle pratiche urbanistiche e condono edilizio, fascicolo del fabbricato, gestione anagrafe della popolazione, sistema di controllo ambientale e gestione servizi sociali) e consente il pagamento on-line dei tributi locali.

Il servizio è così strutturato: Una Sezione Libera consente all'utente di ottenere varie informazioni considerate di dominio pubblico quali:

Visualizzazione del Territorio Catastale;

Visura Catastale e modulistica dell'UTE;

Informazioni sulle Tariffe Tributarie Comunali;

Informazioni sulle Scadenze, Leggi, ecc...

Una Sezione Riservata consente all'utente registrato di poter ottenere informazioni specifiche tale:

Certificato di destinazione Urbanistica (Riservato ai Tecnici);

Propria Situazione Tributaria dell'utente: elenco immobili con relativi oneri tributari;

Propri versamenti effettuati;

Propri avvisi di Liquidazione o di Accertamento;

Proprie Dichiarazioni;

Modulo di notifica di eventuali errori nelle dichiarazioni;

Cliccando su un immobile nella schermata grafica, compariranno i dati della proprietà, della rendita catastale, dei soggetti passivi delle varie imposte comunali, la destinazione urbanistica. Si possono ottenere in automatico ed in tempo reale visure catastali, certificati di destinazione urbanistica, situazioni aggiornate di debito tributario. La parte

grafica può essere letta su più layers (solo le strade, solo gli immobili, solo le reti tecnologiche) e può individuare gruppi di immobili (per categoria catastale per livelli di rendita, per stesso proprietario, ecc.).

Tutto il pacchetto viene messo su Internet, per gestire in remoto, con password e livelli di accesso differenziati, le informazioni e la certificazione sopra descritta.

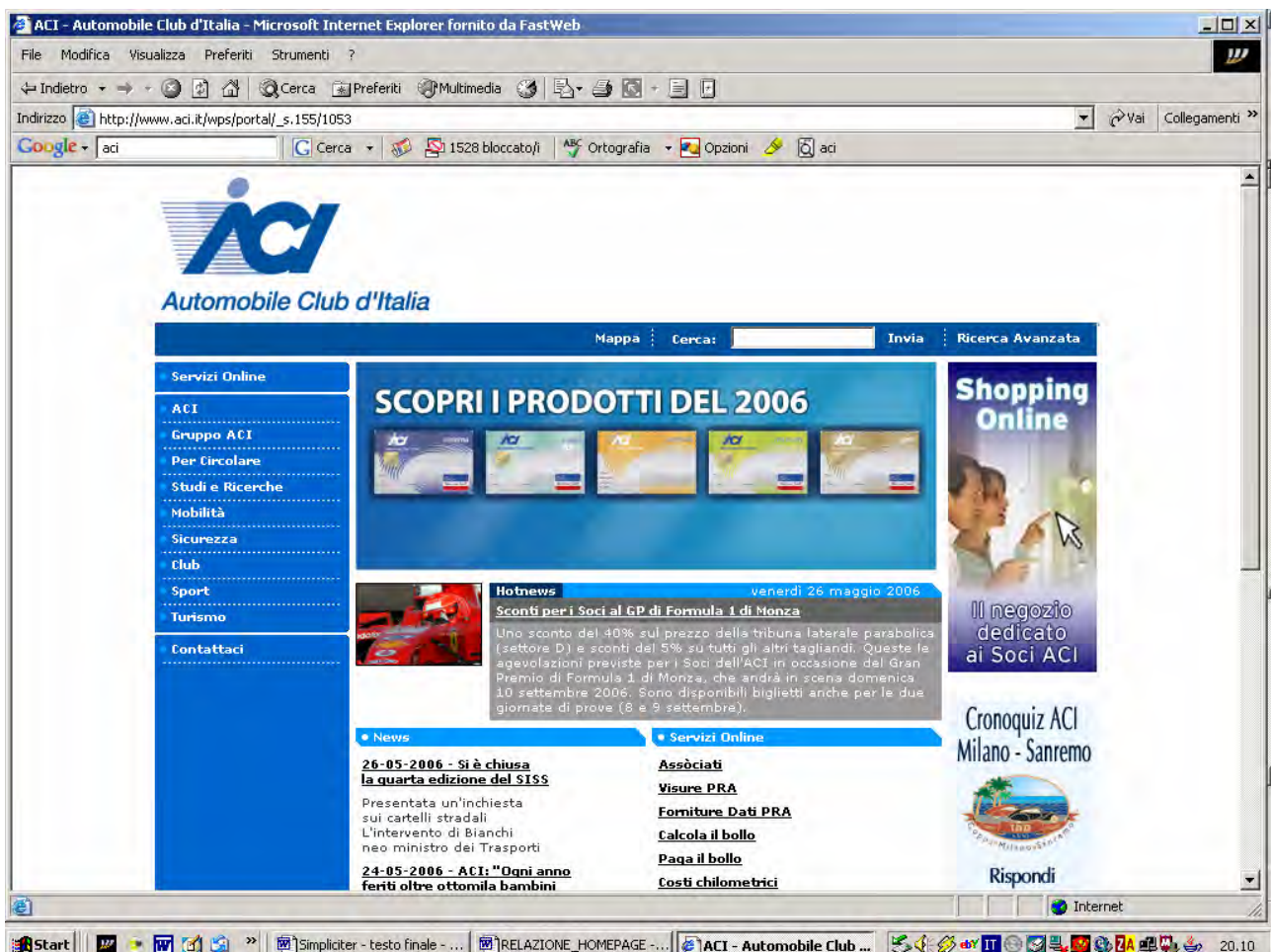
SIT- TEL consente non solo di accedere alle informazioni (e, dunque fornire visure e certificati catastali), ma anche di gestire le variazioni in forma canonica, nonché permette la gestione complessiva del Catasto Comunale.

4.1.16 - BOLLONET/TELEBOLLO

Oggetto: TRASPORTI

Sito Web: www.aci.it

Referente Progetto: Ricotta Antonio



Il portale www.aci.it offre agli utenti una vasta gamma di servizi nello sportello dedicato “Servizi online”. Tramite esso, infatti, è possibile accedere all’opzione “Per circolare” che fornisce, tra le altre cose, tutte le informazioni utili riguardanti il bollo auto (calcolo, modalità e luoghi di pagamento), nonché la possibilità di effettuare on-line o telefonicamente il pagamento stesso del bollo tramite le modalità BOLLONET e TELEBOLLO, per mezzo della carta di credito. Entrambi i servizi, come si vedrà fra breve, sono estremamente intuitivi ed efficienti.



Per quanto riguarda le informazioni sul bollo, l'importo annuo è pari a € 2,58 a KW su tutto il territorio nazionale, tranne che per i residenti nel Veneto, nella Calabria, in Campania e nelle Marche. Per questi ultimi, si applica un aumento del 7,98, mentre per i residenti nel Veneto, nella Calabria e in Campania si applica un aumento del 10 per cento.

In sintesi l'importo annuo del bollo per un KW è pari a:

€ 2,58 su tutto il territorio nazionale

€ 2,84 per il Veneto, la Calabria e la Campania

€ 2,79 per le Marche

Il conteggio per un'autovettura di 55 KW (su tutto il territorio nazionale, tranne Veneto, Calabria, Campania e Marche) è:

$$55 \times 2,58 = € 141,90$$

La potenza espressa in CV: se nella carta di circolazione non sono indicati i KW, il calcolo va effettuato in base al numero dei CV riportati di fianco alla voce "pot. max" (di solito sulla terza pagina del libretto).

L'importo annuo del bollo a cv è pari a:

€ 1,90 su tutto il territorio nazionale

€ 2,09 per il Veneto, la Calabria e la Campania

€ 2,05 per le Marche

In base al rapporto di conversione $1 \text{ CV} = 0,736 \text{ KW}$. Chi ha un veicolo con potenza espressa in CV può calcolare l'importo del bollo direttamente in base ai KW dopo aver convertito la potenza da CV a KW. Si può prelevare la Tabella di conversione da CV a KW. E' corretto comunque calcolare il bollo sulla base della tariffa espressa in CV.

Per le modalità di pagamento il discorso è più complesso.

Intanto il pagamento può essere effettuato:

1 - Presso le [Delegazioni ACI](#);

2 - Presso le agenzie di pratiche auto;

3 - Presso i tabaccaï compilando le apposite schede distinte in:

- [Scheda A](#): per autovetture ed autoveicoli ad uso promiscuo soggetti al pagamento della tassa in misura piena;
- [Scheda B](#): per autoveicoli ed autovetture che beneficiano di un particolare trattamento fiscale (es.taxi), per gli altri veicoli (es.autobus, autocarri, rimorchi, ciclomotori, ecc.).

4 - Presso gli uffici postali:

-in alcuni uffici postali il versamento può essere effettuato indicando all'operatore di sportello la sola targa del veicolo;

-presso altri uffici postali, invece, l'utente deve compilare il bollettino sul quale deve essere riportato il numero di conto corrente postale della Regione;

-per le Regioni/Province Autonome convenzionate con l'ACI (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Umbria, Bolzano, Trento) sono disponibili appositi [bollettini preintestati](#) alla Regione/Provincia con l'indicazione del numero di conto corrente.

5 - Inoltre:

- I residenti nelle Regioni e nelle Province Autonome convenzionate con ACI ([Abruzzo](#), [Basilicata](#), [Calabria](#), [Emilia Romagna](#), [Lazio](#), [Lombardia](#), [Puglia](#), [Toscana](#), [Umbria](#), [Bolzano](#), [Trento](#)) possono pagare la tassa automobilistica anche attraverso una semplice telefonata con il nuovo servizio Telebollo utilizzando la carta di credito. In alternativa possono anche utilizzare il servizio Bollonet: dopo aver eseguito il calcolo della tassa automobilistica dovuta, si può pagare on line con carta di credito.

- I residenti nella Regione Lazio possono effettuare il pagamento presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena e della Banca di Roma, utilizzando i moduli disponibili presso gli stessi sportelli bancari.

I costi dei suddetti servizi è esemplificato nella seguente tabella:

REGIONE	ACI	BANCHE	POSTA	TAB.	AGENZIE PRATICHE AUTO	TELEBOLLO BOLLONET
Abruzzo	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.55 + 2% taxa automobilistica
Basilicata	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.55 + 2% taxa automobilistica
Calabria	gratis	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	2% dell'importo dovuto
Campania	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Emilia Romagna	gratis	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	2% dell'importo dovuto
Friuli Venezia Giulia	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Lazio	€ 1.55	€ 1.29	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.55 + 2% taxa automobilistica
Liguria	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Lombardia	€ 1.03	gratis	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.03 + 2% dell'importo dovuto
Marche	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Molise	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Piemonte	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Puglia	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.55 + 2% taxa automobilistica
Sardegna	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Sicilia	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Toscana	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.55 + 2% taxa automobilistica
Umbria	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	€ 1.55 + 2% taxa automobilistica (servizio in corso di attivazione)
Valle d'Aosta	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Veneto	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	no
Prov. Aut. Bolzano	€ 1.55	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	nessun costo aggiuntivo
Prov. Aut. Trento	gratis	no	€ 1.00	€ 1.55	€ 1.55	2% dell'importo dovuto

Tabella – Tariffe bollonet

Il servizio è già di per sé pienamente efficiente, data la presenza capillare sul territorio sia di sedi ACI che, in misura ancora maggiore, di tabaccai. Però per quanto riguarda l'aspetto vero e proprio dell'innovazione tecnologica, tema della presente indagine, è opportuno concentrare una maggiore attenzione sui servizi TELEBOLLO (via telefono tramite carta di credito) e BOLLONET (via internet tramite carta di credito), che sono peraltro attivi in alcune delle regioni qui prese in esame, e cioè: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Puglia e Umbria.

Riassumendo: I residenti nelle Regioni e nelle Province Autonome convenzionate con ACI (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Umbria, Bolzano, Trento) possono pagare la tassa automobilistica anche attraverso una semplice telefonata con il nuovo servizio Telebollo utilizzando la carta di credito. In alternativa possono anche utilizzare il servizio Bollonet: dopo aver eseguito il calcolo della tassa automobilistica dovuta, si può pagare on line con carta di credito.

(I residenti nella Regione Lazio possono effettuare il pagamento presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena e della Banca di Roma, utilizzando i moduli disponibili presso gli stessi sportelli bancari. I residenti nella Regione Lombardia possono effettuare il pagamento anche presso gli sportelli di Banca Intesa, della Banca Nazionale del Lavoro, della Banca Popolare di Milano, della Banca Popolare di Sondrio, utilizzando i moduli disponibili presso gli stessi sportelli bancari.

I residenti nella Regione Toscana possono effettuare il pagamento anche presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena, della Banca Nazionale del Lavoro, della Banca Toscana, della Cassa di Risparmio di Firenze, della Cassa di Risparmio di Lucca, della Cassa di Risparmio di Pisa, della Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia, della Cassa di Risparmio di San Miniato, utilizzando i moduli disponibili presso gli stessi sportelli bancari.

I residenti nella Provincia Autonoma di Trento possono effettuare il pagamento anche presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena, della Banca Nazionale del Lavoro utilizzando i moduli disponibili presso gli stessi sportelli bancari, oppure presso gli sportelli della Caritro (gruppo Unicredit) presso i quali è sufficiente comunicare la sola targa).

Per accedere al servizio TELEBOLLO ACI è necessario chiamare da un telefono fisso il numero 199 711711 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, comunicando il numero di targa e di carta di credito (Carta Si, Diners, Eurocard / Mastercard, Visa, American Express). ACI invierà la ricevuta di avvenuto pagamento, addebitando l'importo dovuto sul conto della tua carta. Per i costi si rimanda alla tabella sopraindicata.

Per accedere al servizio BOLLONET ACI occorre precisare che il pagamento della tassa automobilistica può essere effettuato solo a partire dal 1° giorno del mese successivo a quello di scadenza. Collegandosi al portale www.aci.it e seguendo le istruzioni contenute nei "Servizi online" alla voce "Per circolare – Guida Bollo Auto" è possibile accedere al servizio BOLLONET: comunicando il tipo e la targa del veicolo

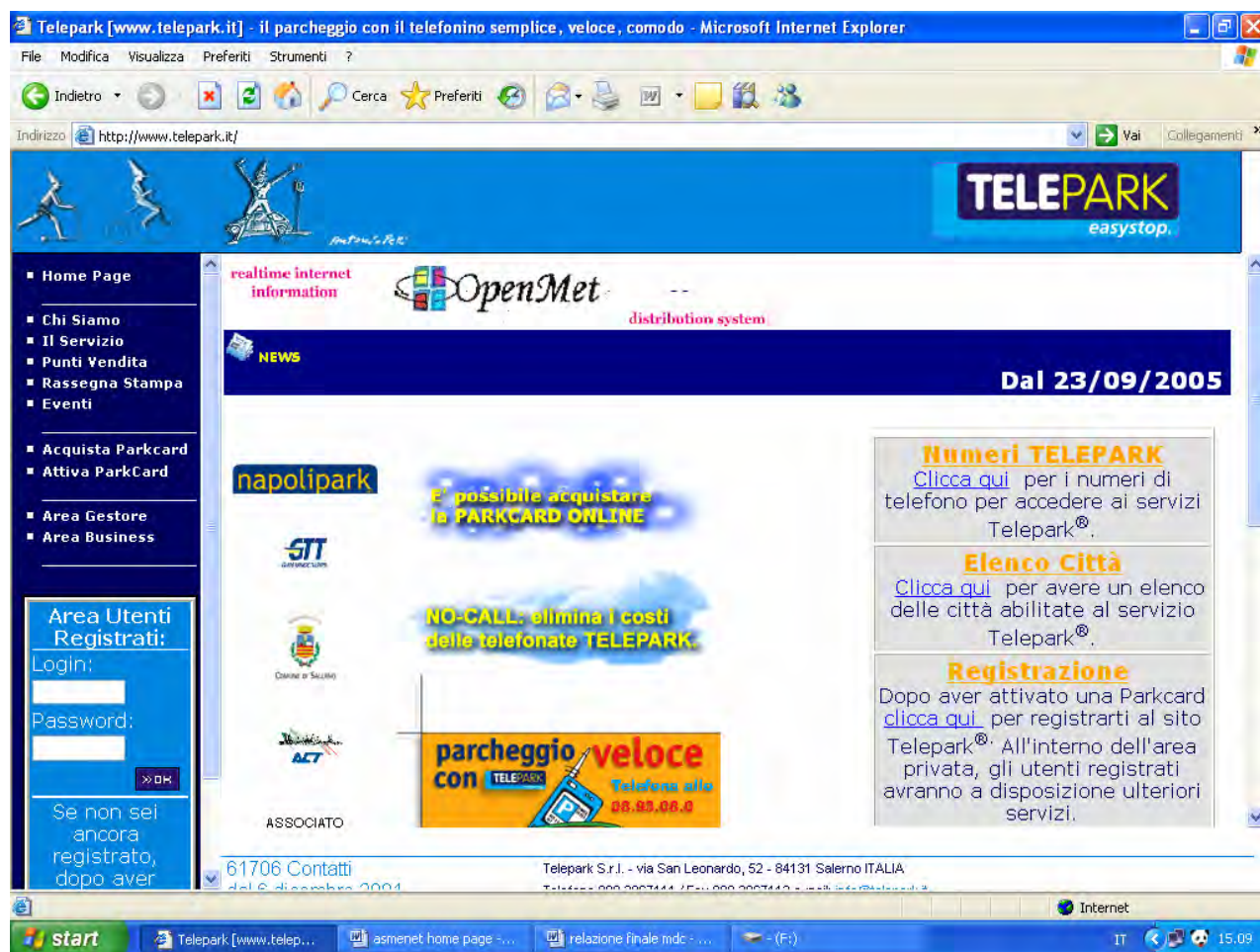
l'utente può effettuare tramite la propria carta di credito il bollo il pagamento del bollo.
Per i costi si rimanda alla tabella sopraindicata.

4.1.17 - TELEPARK

Oggetto: TRASPORTI

Amministrazione/Ente promotore/ Soggetto attuatore: Metoda spa - Comune di Salerno
– Salerno Mobilità

Sito web: www.telepark.it E-mail: info@telepark.it



TELEPARK nasce dalla collaborazione tra Metoda spa (proprietaria del brevetto), Salerno mobilità ed il Comune di Salerno nell'introdurre nell'area urbana del capoluogo un innovativo sistema di gestione della sosta. TELEPARK è l'espressione di un nuovo modo di pensare e di vivere la comunità cittadina. Infatti, ad un primo impatto la versatilità di TELEPARK lo rendono, ad oggi, uno strumento semplice, comodo e veloce comprensivo. TELEPARK è un sistema di gestione della sosta in tempo reale e consente all'Utente di accedere ai servizi prodotti mediante l'uso del telefono mobile o fisso e un sistema di rete. TELEPARK consente all'Utente di verificare la tariffa applicata e di effettuare il controllo della spesa.

L'obiettivo raggiunto è di primaria importanza per l'innalzamento della qualità della vita: l'utilizzazione nell'area urbana del capoluogo di un innovativo sistema di gestione della sosta.

L'idea intuitiva di collegare il pagamento del parcheggio all'uso del telefonino si è realizzata attraverso il ricorso a tecnologie informatiche di avanguardia. E' opportuno sottolineare gli obiettivi perseguiti con il sistema TELEPARK e, quindi, i vantaggi che si mira a garantire all'automobilista.

Quest'ultimo, infatti, grazie a questo innovativo sistema:

Evita di cercare, trovare e acquistare un tagliando ogni volta ha bisogno di parcheggiare la propria autovettura;

Non deve più prevedere la durata della sosta, sperando di non essere multato anche se tarda di un solo minuto, o disperarsi se ha già pagato per qualche ora in più e, invece, è costretto a ripartire subito dopo;

Sarà in grado di informarsi in tempo reale con una telefonata o consultando il sito Internet www.telepark.it su tutto quel che può riguardare la mobilità e la sosta nella sua città

Servizi Erogati e funzionamento: L'Utente TELEPARK ha disposizione i seguenti servizi:

Associazione e/o modifica delle targhe alla Parkcard;

Scelta la modalità di ricarica del credito (Repark, Carta di credito, etc..) ;

Modifica del Codice segreto (PIN) della Parkcard;

Associazione e/o modifica dei numeri di telefono alla Parkcard;

Definizione del valore massimo di spesa associato alla Parkcard;

Visualizzazione del credito residuo della Parkcard;

Visualizzazione dell'elenco di tutte le soste effettuare mediante il servizio di pagamento con il cellulare;

Visualizzazione dei movimenti della Parkcard (attivazione, ricariche,soste,etc..) ;

Statistiche delle ricariche e di parcheggi effettuati.

Tutti i servizi sono disponibili nell'area privata sul sito o possono essere richiesti tramite il CALL CENTER.

Per tutte le informazioni o l'attivazioni dei servizi è possibile contattare il CALL CENTER TELEPARK dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00. Il numero del CALL CENTER è 08.93.08.0999. Dopo aver acquistato ed attivato una parkcard, visitando il sito si possono scegliere i servizi di cui si intende usufruire. Nel

momento in cui il credito della card si esaurisce la ricarica si effettua con la Repark (simile alle ricariche disponibili per i cellulari). La repark è disponibile in tutti i punti vendita che espongono il marchio TELEPARK.

Ad un primo approccio appaiono i benefici del servizio innovativo del pagamento del parcheggio, mentre ad un'analisi più approfondita emergono i benefici su larga scala della creazione di un network che mediante l'uso del telefono cellulare è in grado di collegare tutte le componenti di una stessa comunità e di renderle nello stesso tempo tutte unità attive. Attraverso il sito sono state somministrate domande ai referenti di progetto al fine di chieder loro i costi che si sono resi necessari per l'implementazione di questo sistema di parcheggio e il numero di cittadini residenti nell'ambito territoriale di Salerno che ne usufruiscono regolarmente. Al momento non sono ancora disponibili le informazioni fornite dai referenti, ma è emerso che dal 6 dicembre 2001 sono stati effettuati n° 53771 accessi al sito www.telepark.it. Tramite quest'ultimo, infatti, è possibile - come anticipato - la registrazione ai servizi fruibili attraverso TELEPARK e l'acquisto on line del relativo kit. Le modalità di acquisto sono semplici e veloci al fine di liberare gli utenti dalle difficoltà e dalle problematiche legate al parcheggio in città.

Acquisto on-line del kit Telepark

Modalità di Acquisto On-Line:

Una volta entrati nel portale TELEPARK è possibile avviare la procedura di acquisto attraverso le seguenti opzioni:

Scegliere e confermare la Città (ovviamente si consiglia di selezionare la città dove si userà prevalentemente il servizio);

Leggere le istruzioni e scegliere i tasti "Acquista" e "Conferma" nelle pagine successive;

Confermare i dati richiesti della Carta di Credito per un importo di euro 4,00;

Attivare il servizio inserendo e confermando i dati richiesti.

Stampare la Parkcard Temporanea da esporre all'interno dell'auto.

La Parkcard Temporanea viene sostituita successivamente con la Parkcard Definitiva, recapitata all'indirizzo indicato dall'utente entro 30 giorni dalla data di acquisto. Nel caso sia necessaria assistenza sulle pagine del sito è riportato il numero del Call Center che è possibile contattare: 08.93.08.99.99. Tra gli allegati riportati contestualmente a tale relazione sono stati inseriti diversi articoli pubblicati dalla stampa locale e nazionale riguardo ai benefici effetti che questo innovativo sistema di gestione della sosta ha

determinato per l'utenza di Salerno ed alcune sue province. Ad oggi TELEPARK è attivo con specifici punti vendita nei seguenti centri:

Salerno (SA)

San Giorgio a Cremano (NA)

Minori (SA)

Reggio Emilia (RE)

Torino (TO)

Castelnovo né Monti (RE)

Gaustalla (RE)

Chieti (CH)

Va sottolineato che i principali punti di forza di TELEPARK sono ravvisabili nei seguenti:

Il parcheggio non rappresenta più un problema per gli automobilisti in quanto il servizio risparmia ai medesimi di dover cercare, trovare e comprare tagliandi o grattini, evitando altresì il dovere di prevedere la durata della sosta.

TELEPARK inoltre consente di:

parcheggiare con una telefonata o con un SMS;

pagare soltanto per il tempo effettivo della sosta;

essere aggiornato in tempo reale sulla viabilità e sulle statistiche di occupazione dei parcheggi.

Le peculiarità del servizio, infatti, lo rendono:

SEMPLICE come schiacciare un pulsante;

VELOCE come inviare un sms;

COMODO come fare una telefonata.

08.93.08.0 ⁽¹⁾ RISPONDITORE AUTOMATICO

per le operazioni di: Attivazione Parkcard, Ricarica del credito, Inizio Sosta, Fine Sosta, Credito Residuo, Attivazione opzione NO-CALL, Cambio Pin, Cambio telefono...

08.93.08.99.99 ⁽¹⁾ CALL CENTER

per ricevere informazioni o effettuare operazioni tramite operatore dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00.

340.43.20.925 ⁽¹⁾ INVIO SMS

⁽¹⁾ NOTA: il costo della telefonata o dell'sms è quello previsto dal proprio piano tariffario per chiamate verso rete fissa o mobile.

Costi del servizio: L'Utente che aderisce al servizio corrisponde a TELEPARK srl, attraverso l'acquisto della Parkcard e delle Repark:

a. 8 Euro* quale quota per l'abbonamento annuale (365 giorni dalla data di attivazione).

b. 10%* dell'importo di sosta acquistata.

I "Kit TELEPARK" (comprendenti un Regolamento, una Parkcard1 e una tasca adesiva) costano e contengono:

1) Kit Telepark Standard:

Prezzo di acquisto Kit-S	13,50 €
* Abbonamento annuale	8,00 €
Sosta prepagata	5,00 €
* 10% della sosta	0,50 €

Tabella Kit Telepark standard

2) Kit Telepark di Promozione:

Prezzo di acquisto Kit-P	2,50 €
* Abbonamento annuale	~~0,00 €~~
Sosta prepagata	2,50 €
* 10% della sosta	~~0,00 €~~

Tabella Kit telepark di Promozione

3) Le Repark in distribuzione prevedono, invece:

Prezzo di acquisto Repark	11,00 €	27,50 €	55,00 €
Sosta prepagata	10,00 €	25,00 €	50,00 €
* 10% della sosta	1,00 €	2,50 €	5,00 €

Tabella Costi Repark

N. B. Dettaglio delle somme da corrispondere a TELEPARK e prelevati dalla 1^a ricarica, riservato solo gli utenti che hanno acquistato il kit di promozione. Per le PARKCARD del kit di promozione i corrispettivi per TELEPARK saranno prelevati dalla prima ricarica nel seguente modo:

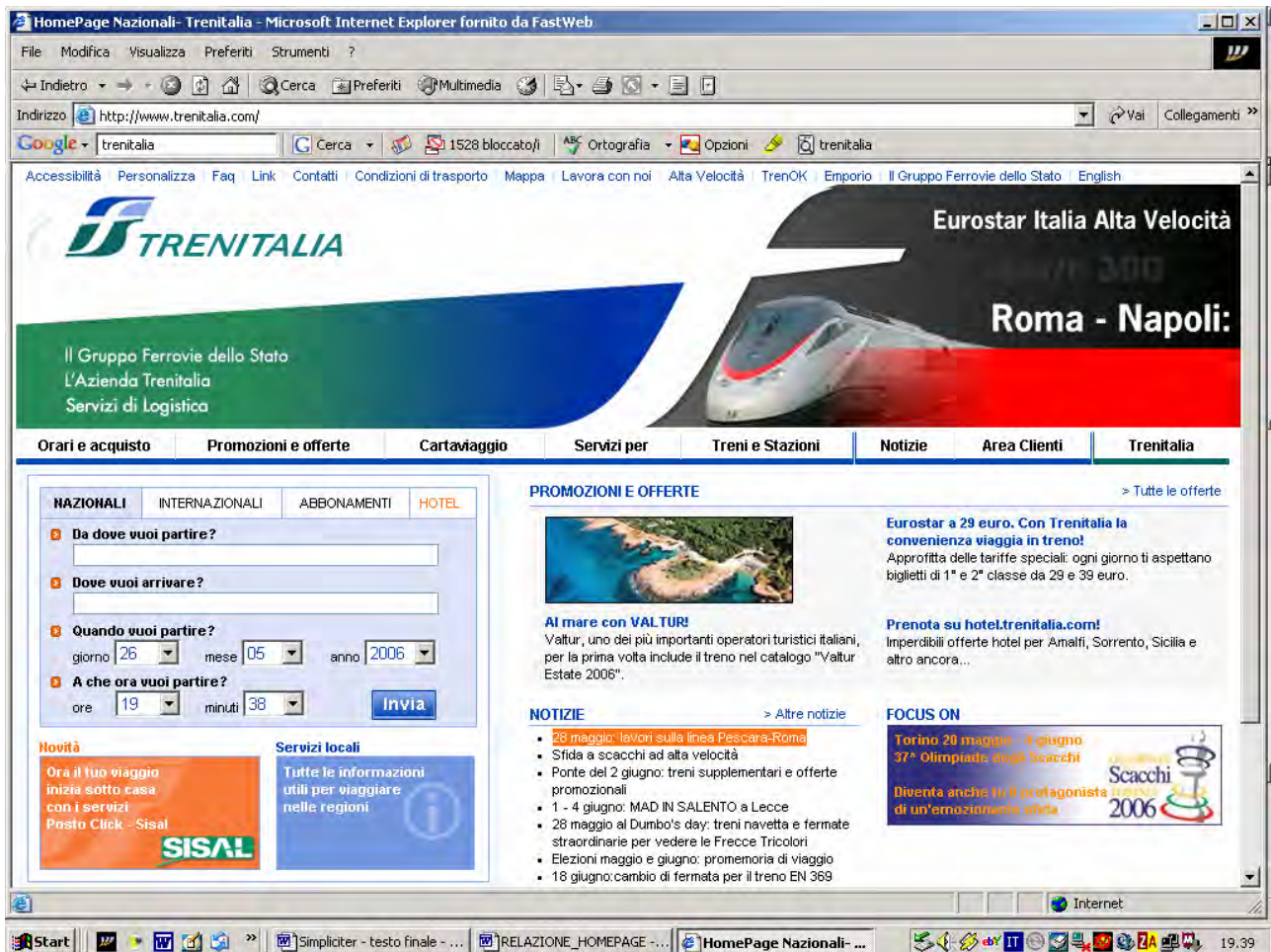
Prezzo di acquisto Repark		11,00 €	27,50 €	55,00 €
* Recupero del Costo dell'Abbonamento annuale		8,00 € -	8,00 € -	8,00 € -
La differenza comprende: Sosta prepagata e 10% delle soste		=3,00 €	=19,50 €	=47,00 €
di cui	Sosta prepagata, da usufruire	2,50 €	17,50 €	42,50 €
	* Costo pari al 10% della sosta da usufruire	0,25 €	1,75 €	4,25 €
	* Recupero del 10% della sosta contenuta nel kit di promozione da 2,50 €	0,25 €	0,25 €	0,25 €

Tabella Costi del servizio da corrispondere a Telepark

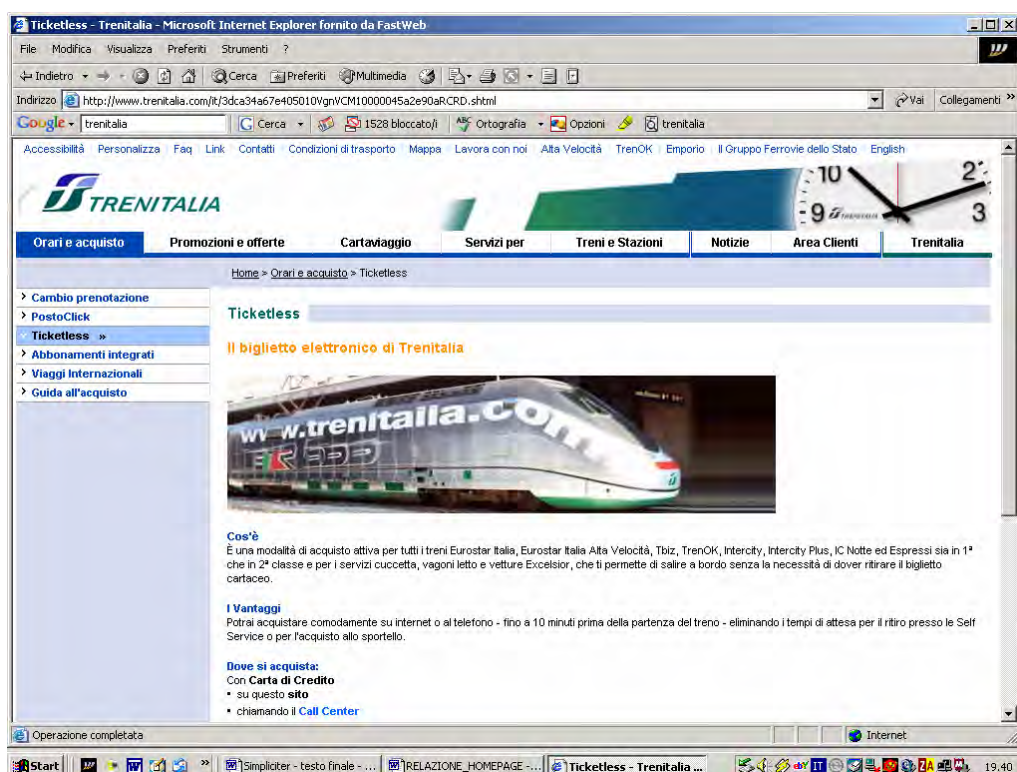
4.1.18 - TRENITALIA – TICKETLESS/SELF SERVICE

Oggetto: TRASPORTI

Sito web: www.trenitalia.com



Il portale www.trenitalia.com offre ai passeggeri la possibilità di acquistare on-line il titolo di viaggio secondo due differenti modalità: *Ticketless* o *Self Service*.



Prima di affrontare l'esame in dettaglio dei suddetti servizi on-line, è opportuno fare alcune precisazioni. Ai fini della presente indagine, infatti, il portale di Trenitalia, così come quello dell'Acì, va considerato come un'alternativa di ambito privato ai casi "Buoni Esempi" individuati tra le realtà della Pubblica Amministrazione nelle regioni del Mezzogiorno. Il regime di monopolio pressoché assoluto che peraltro contraddistingue Trenitalia nel settore nazionale "Trasporti su rotaia" colloca questa società in una posizione del tutto unica, estremamente diversificata dalle realtà amministrative fin qui analizzate, sia dal punto di vista degli obiettivi e delle finalità, sia da quello della natura dei servizi erogati. E' ovvio che una società privata abbia come fine ultimo il profitto, che caratterizza il rapporto con gli utenti in ogni fase delle prestazioni ad essi fornite. Contrariamente la P. A. ha – o, quantomeno, dovrebbe avere – come fine ultimo il benessere e la soddisfazione dei cittadini, ottenibili tramite i servizi da essa erogati. Se, quindi, una società privata vende prodotti materiali o immateriali (prestazioni), un'amministrazione pubblica "vende" essenzialmente servizi.

Fatta questa precisazione di fondo, è utile comunque notare come il caso di una società privata, come è appunto Trenitalia, possa offrire spunti ed esempi di indubbio interesse anche per le P. A.

Tornando dunque alle due modalità di acquisto on-line dei titoli di viaggio messe a disposizione ai cittadini da Trenitalia, occorre precisare che l'utente, per poter accedere ai suddetti servizi, deve preliminarmente effettuare la registrazione presso il portale. Questa avviene inserendo i seguenti dati: NOME, COGNOME, USER-ID ed E-MAIL.

Emerge immediatamente come una registrazione di questo tipo richieda un livello di autenticazione (medio-basso) notevolmente inferiore rispetto a quello richiesto dalle Pubbliche Amministrazioni (alto), per la natura stessa dei servizi erogati. Come anticipato, infatti, l'obiettivo primario di una società privata, nella fattispecie Trenitalia, è il guadagno proveniente da una vendita, quindi l'autenticità dei dati inseriti dall'utente, per i quali non è peraltro neanche richiesto un riscontro, risulta del tutto secondaria rispetto alla transazione stessa. Ciò non sarebbe ovviamente possibile per una Pubblica Amministrazione, dal momento che i servizi da essa erogati sono individualmente e unicamente connessi con i singoli soggetti.

Se pertanto il caso qui preso in esame, da questo punto di vista (accesso ai servizi/autenticazione), è del tutto incompatibile con le esigenze della P. A., non lo è per la qualità e l'efficienza dei servizi erogati.

Infatti il servizio *Ticketless* consente di acquistare on-line o telefonicamente tramite carta di credito il titolo di viaggio: una volta eseguita la transazione, viene inviata un'e-

mail sulla quale sono indicati tutti gli estremi del viaggio e le indicazioni relative all'operazione effettuata. Saliti sul treno, comunicando il codice di prenotazione (PNR), preventivamente riportato sulla e-mail, il personale di bordo consegnerà all'utente il biglietto. A pagamento avvenuto, il sistema fornirà il codice di prenotazione (PNR) e quello di cambio prenotazione (CP), nonché il numero di carrozza e dell/i posto/i assegnato/i.

Inoltre, qualora il cliente che abbia perduto o dimenticato il PNR possa attestare le proprie generalità (con documento valido) e queste coincidano con quanto riportato sulla lista di bordo, il personale di bordo, sussistendo comunque le condizioni per il rilascio del biglietto, procederà all'emissione del biglietto con modalità *Ticketless* (senza richiesta di pagamento).

Per quanto concerne la modalità *Self Service*, la procedura è del tutto speculare a quella dell'opzione *Ticketless*, con la sola differenza che prima di salire a bordo del treno occorre ritirare il titolo di viaggio da una delle macchine self service presenti in stazione, portando con sé la e-mail di conferma inviata dopo l'acquisto: per il ritiro del biglietto, infatti, sono richiesti il nome, il cognome e il codice di prenotazione (PNR) indicati sull'e-mail.

E' estremamente interessante notare come entrambi i servizi siano del tutto gratuiti, senza costi aggiuntivi da parte di Trenitalia (rimangono solo quelli relativi ai Servizi Interbancari delle transazioni a mezzo C.d.C.), dal momento appunto che non viene erogato un servizio, quanto una prestazione. La semplificazione, da questo punto di vista, infatti, va incontro sia alle esigenze dell'utente/cittadino, sia a quelle della società. La semplicità e l'efficienza della modalità di questi servizi on-line risulta subito evidente. Come si è detto, però, parte di questa semplicità dipende proprio dal fatto che l'ente erogante i servizi richiede solo "indicativamente" i dati dell'acquirente. Un sistema "leggero" come questo potrebbe pertanto venire incontro alle esigenze di una Pubblica Amministrazione solo ed esclusivamente in quegli ambiti nei quali, appunto, non è necessaria un'autenticazione piena e completa da parte dell'utente, come sono per esempio, rimanendo sempre ancorati al settore TRASPORTI, l'emissione dei biglietti per il trasporto pubblico urbano e il pagamento delle "strisce blu".

4.1.19 - UNICOCAMPANIA

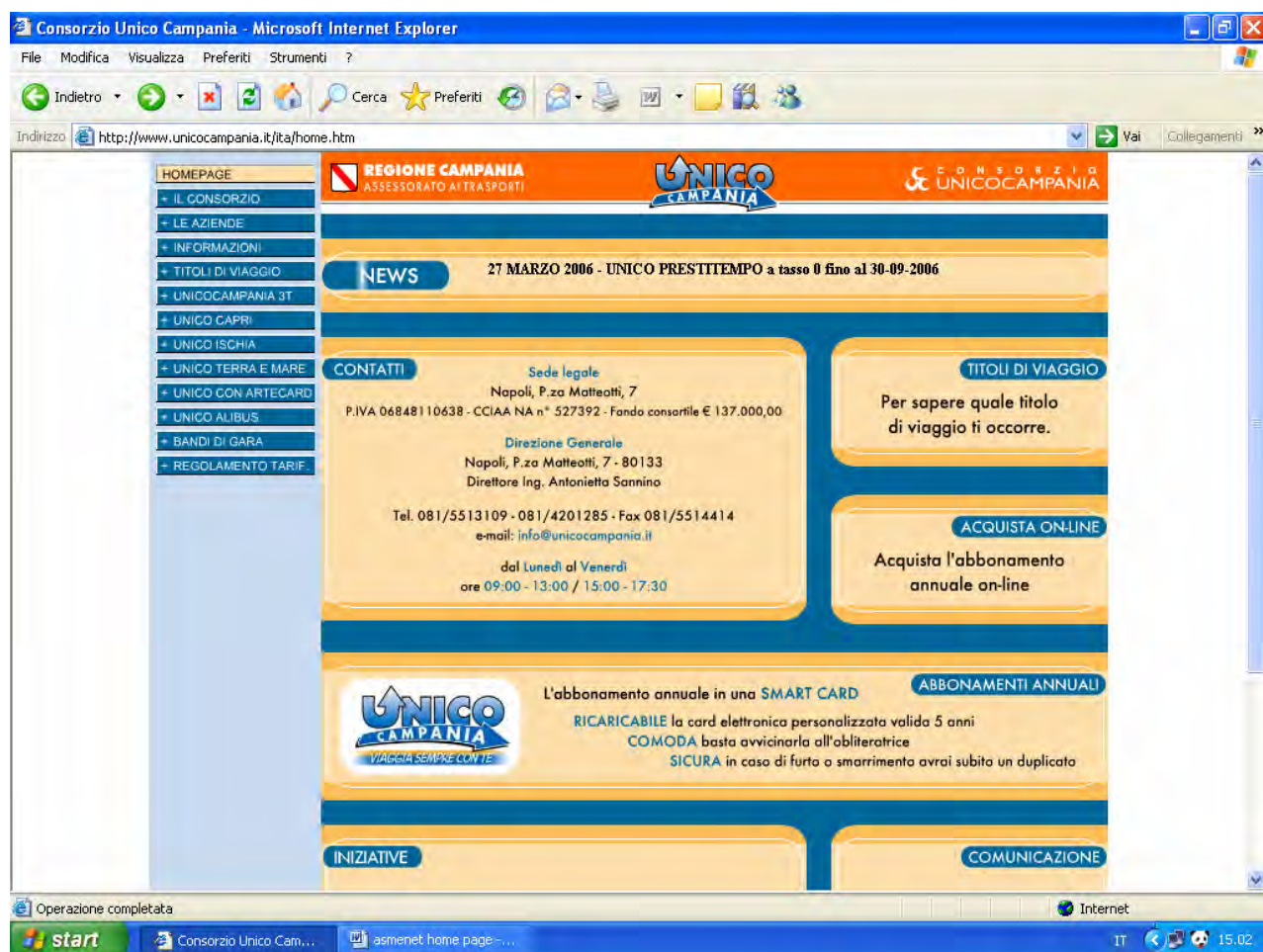
Oggetto: TRASPORTI

Amministrazione/Ente promotore: Regione Campania

Soggetto attuatore: Consorzio Unicocampania

Sit web: www.unicocampania.it E-mail: ufficiostampa@unicocampania.it

Referente: Pastore Cinzia (Addetto Stampa)



Il Consorzio UNICOCAMPANIA è costituito dalle 13 Aziende pubbliche di Trasporto pubblico locale: ANM, Circumvesuviana, CTP, SEPSA, Metronapoli, Trenitalia, ACMS, Metrocampania Nord Est, CSTP, SITA, AMTS, AIR, CTI-ATI. Si tratta dell'ente che gestisce e coordina il sistema di tariffazione integrata UNICOCAMPANIA sul territorio regionale. Il Consorzio, nel dicembre 2002, nasce come estensione, territoriale e giuridica, del Consorzio NAPOLIPASS, a sua volta istituito nel dicembre 1994 e che può essere considerato l'embrione del sistema integrato tariffario campano.

Nel corso del lavoro di ricerca è sembrato interessante che di recente il Consorzio consenta l'acquisto dell'abbonamento Unico *on line* e senza costi aggiuntivi per gli utenti. Pertanto, oltre ad approfondire i vantaggi e gli obiettivi perseguiti nell'ambito della tariffazione integrata in Campania, ci si è soffermati sull'impatto che tale iniziativa ha avuto su quanti utilizzano il trasporto pubblico locale quotidianamente. A tal fine è stata contattata quale referente del progetto la dott.ssa Cinzia Pastore dell'Ufficio Stampa del Consorzio. Quest'ultima, dato che l'acquisto tramite la rete dell'abbonamento è di recente attivazione, ci ha comunicato che non esiste ad oggi una stima dei risultati conseguiti né un sondaggio tra gli utenti volto a verificarne il livello di gradimento. Entrambi sono previsti nei prossimi mesi. Per quanto riguarda la somministrazione della scheda predisposta per tutti i referenti di progetto contattati, va sottolineato che essa è stata inviata alla dott.ssa Pastore nonostante i contenuti generali del progetto UNICOCAMPANIA siano già presenti all'interno della banca dati buoniesempi. Ciò in quanto si intendeva approfondire gli aspetti relativi all'opportunità di acquisto on line dell'abbonamento ma, ad oggi, non sono ancora giunte risposte significative in merito per quanto non si escludano successivi aggiornamenti. Riguardo all'iniziativa in generale seguiranno i risultati conseguiti con l'introduzione della tariffazione integrata in ambito regionale, seguendo l'evoluzione del Consorzio UNICOCAMPANIA negli ultimi dieci anni.

La rivoluzione del TPL in Campania inizia nel 1994 a Napoli, periodo in cui le criticità del TPL erano molteplici: l'assenza di un piano di investimento, ritardi nel settore della tecnologia, l'inefficiente offerta di trasporto, con n° 6 Aziende che esercivano TPL con biglietti differenti. Tutto ciò poneva Napoli e la Regione Campania nella scomoda posizione di fanalino di coda nelle classifiche relative alla qualità della vita. La risposta migliore ed immediata per intraprendere una rivoluzione nel TPL fu l'applicazione dell'integrazione tariffaria, elemento essenziale di sviluppo del trasporto pubblico.

In tal modo si realizzò a costo zero un veloce aumento dell'offerta di trasporto a Napoli: il napoletano poteva così utilizzare l'intera rete di trasporto urbana secondo i propri bisogni e necessità, con la massima accessibilità al sistema, acquistando mobilità sul territorio e non sulla singola azienda.

Il successo dell'integrazione tariffaria a Napoli è stata la spinta per realizzare dal 1° Gennaio 2003 l'integrazione tariffaria Regionale, il primo e più importante esempio europeo di integrazione tariffaria per estensione territoriale e per offerta tariffaria. Per un qualunque spostamento da un Comune della Regione verso uno degli altri 550 si può

acquistare un UNICO biglietto di trasporto valido per qualunque tipo di mezzo (autobus, treno, pullman, metropolitana, funicolare) coinvolto nella tratta impiegata.

I punti di forza scaturenti dal sistema di integrazione tariffaria sono i seguenti:

- Aggregare e razionalizzare l'offerta di T.P.L.;
- Recuperare quote di trasporto pubblico rispetto al trasporto privato;
- Accrescere e migliorare i servizi erogati mediante l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche;
- Incrementare la fidelizzazione dell'utente.

Pertanto, i benefici dell'integrazione tariffaria sono ravvisabili in una maggiore accessibilità al sistema di trasporto, nella riduzione dei costi generalizzati del trasporto (costi monetari, tempi di viaggio, consumi energetici), nel riequilibrio modale pubblico – privato e nella riduzione delle esternalità negative legate al traffico privato.

In sintesi le tappe dell'integrazione tariffaria:

a) Dal 1° marzo 1995 viene introdotto "Giranapoli" la prima tariffa integrata sul territorio urbano di Napoli comprendente i principali servizi di trasporto pubblico nell'area urbana di Napoli, che si è andata gradatamente ampliando finché dal 1° luglio 1997 ha compreso tutti i servizi di trasporto pubblico all'interno del Comune di Napoli e precisamente: A.N.M., CIRCUMVESUVIANA, C.T.P., METRONAPOLI, SEPSA e TRENITALIA.

b) Dal 18 ottobre 2000 con l'introduzione della struttura tariffaria a fasce e chilometrica denominata "UNICOCAMPANIA" è stata estesa l'integrazione da Napoli anche ad altri 42 Comuni della Provincia di Napoli (2 fasce concentriche), con bacino di utenza di 2.300.000 persone, per arrivare dal 1° ottobre 2001 ad includere 162 Comuni della Regione Campania oltre Napoli, con un bacino di utenza di 3.500.000 persone: si sono quindi definite le prime 5 Fasce concentriche.

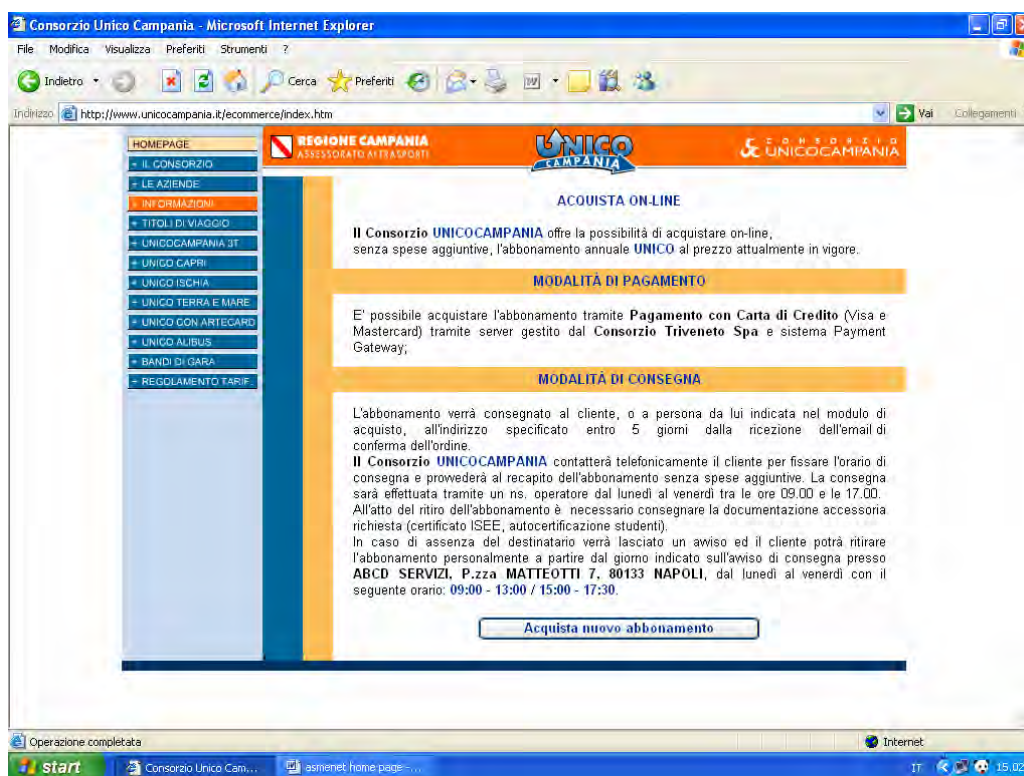
c) Dal 1° Gennaio 2003 il Consorzio si trasforma in "CONSORZIO UNICOCAMPANIA" su base regionale, a cui aderiscono tutte le 13 Aziende pubbliche o a partecipazione pubblica che eserciscono il TPL nell'ambito del territorio della Regione Campania. Alle precedenti 6 si aggiungono ACMS, AIR, ALIFANA, AMTS, ATI/CTI, CSTP E SITA, integrando così tutti i 551 Comuni della Regione, con un bacino di utenza totale di 5.701.931 persone, offrendo ogni giorno 1500 treni e 27500 corse di bus che trasportano 1,7 milioni di passeggeri giornalieri.

d) Dal 1° marzo 2004 la tariffa Giranapoli diventa UNICONAPOLI ed è estesa a Napoli e ai 14 Comuni limitrofi, inglobando la prima fascia tariffaria extraurbana in un'unica grande zona con l'ambito urbano di Napoli.

L'integrazione tariffaria su base regionale rappresenta il principale aspetto innovativo. UNICOCAMPANIA è il primo sistema di tariffazione integrato operativo in Italia, per estensione territoriale, bacino d'utenza, numero di aziende coinvolte ed offerta di trasporto integrata (100% ferro e 80% gomma dell'intera offerta regionale). Il sistema elettronico di bigliettazione aumenta la valenza del progetto, superando le criticità dell'integrazione per le Aziende e conferendo ulteriori benefici agli utenti. Infatti, oltre a consentire maggiore accessibilità al sistema di TPL e ad includere servizi diversi, è uno strumento che consente al pianificatore di misurare la domanda effettiva così da calibrare l'offerta di trasporto sulla domanda reale e fornisce agli esercenti uno strumento efficace per gestire e ridistribuire gli introiti da tariffa sulla base dell'effettivo trasporto e non sui tradizionali rilievi statistici. In particolare la gestione diretta dei moduli SAM (Security Access Module) da parte del Consorzio consente inoltre la programmazione diretta dei Chip per il riconoscimento e la validazione dei titoli elettronici da utilizzare in tutti i componenti del sistema di bigliettazione elettronica, aumentando la sicurezza dei dati, liberalizzando il mercato e garantendo la massima riservatezza delle chiavi di accesso al sistema.

L'ologramma antifalsificazione, progettato in esclusiva mondiale per il Consorzio, viene introdotto nel 2003 sui titoli di viaggio del Consorzio. La banda olografica e l'uso d'inchiostri speciali di stampa rendono impossibile la riproduzione del titolo.

Motivazione ed obiettivi: . Il consorzio UNICOCAMPANIA è un Ente senza scopo di lucro, che ha puntato allo sviluppo e all'attuazione di un sistema integrato, con l'obiettivo di incrementare i ricavi da traffico di tutti le aziende consorziate. Ci si riferisce, evidentemente, a tutte le aziende di Trasporto Pubblico Locale (TPL), sui percorsi urbani ed extraurbani, per terra e per mare, su gomma, su ferro e su fune operanti nell'ambito del territorio regionale. Gli Enti regolatori (Comuni Capoluogo, Province e Regione Campania) deliberano l'adozione della tariffa integrata UNICOCAMPANIA. Il progetto Unicocampania è presente infatti sul sito www.buoniesempi.it e tramite un'analisi dell'evoluzione del Consorzio negli ultimi dieci anni si sono resi disponibili tutta una serie di servizi offerti dal medesimo agli utenti al fine di agevolare la mobilità in Campania e aggirare le problematiche legate all'evasione rispetto all'acquisto dei titoli di viaggio.



Facendo riferimento all'aspetto più interessante nell'ambito della presente ricerca e cioè l'acquisto on line dell'abbonamento si procede ad approfondirne le modalità così come emerge dal sito istituzionale dell'Ente. Sul portale del Consorzio, infatti, attraverso la sezione 'Acquista On Line' si rimanda all'acquisto dell'abbonamento annuale UNICO tramite la rete Internet e senza spese aggiuntive rispetto al prezzo attualmente in vigore. In merito alle modalità di pagamento emerge la possibilità di acquistare l'abbonamento tramite Pagamento con Carta di Credito (Visa e Mastercard) tramite server gestito dal Consorzio Triveneto Spa e sistema Payment Gateway. Per la consegna l'abbonamento viene recapitato al cliente, o a persona da lui indicata nel modulo di acquisto, all'indirizzo specificato, entro 5 giorni dalla ricezione dell'email di conferma dell'ordine. Il Consorzio **UNICOCAMPANIA** contatta telefonicamente il cliente per fissare l'orario di consegna e provvedere al recapito dell'abbonamento senza spese aggiuntive. La consegna è effettuata tramite un operatore dal lunedì al venerdì tra le ore 09.00 e le 17.00. All'atto del ritiro dell'abbonamento è necessario consegnare la documentazione accessoria richiesta (certificato ISEE, autocertificazione studenti). In caso di assenza del destinatario viene lasciato un avviso ed il cliente può ritirare l'abbonamento personalmente a partire dal giorno indicato sull'avviso di consegna presso ABCD SERVIZI, P.zza MATTEOTTI 7, 80133 NAPOLI, dal lunedì al venerdì con il seguente orario: **09:00 - 13:00 / 15:00 - 17:30**. Per verificare l'impatto e il grado di

soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla possibilità di acquisto dell'abbonamento, offerta tramite Internet e senza costi aggiuntivi, è stato contattato l'ufficio Stampa del consorzio UNICOCAMPANIA. A riguardo non esistono ancora indagini né una stima del numero degli utenti che hanno usufruito di tale canale d'acquisto in quanto si tratta di un'iniziativa di recente attivazione nell'ambito del più vasto progetto condotto da parte del Consorzio nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale in ambito Regionale. Risulta necessario sottolineare, però, l'ampia disponibilità mostrata da parte dei responsabili del servizio a fornire informazioni statistiche in merito non appena sarà effettuata una stima relativa al numero degli utenti che si avvalgono di tale servizio.

Monitoraggio dei risultati: - A sei mesi dall'estensione dell'integrazione tariffaria all'intera Regione (Giugno 2003), con un'indagine di Customer Satisfaction, è stato riscontrato: una nuova utenza utilizzatrice del trasporto pubblico (domanda generata) pari al 6%, uno spostamento dell'utenza dal trasporto privato al trasporto pubblico (domanda attratta) pari al 10% e un gradimento più che sufficiente della tariffa introdotta per l'84% degli utenti. Le indagini di frequentazione sulle singole aziende di TPL, aderenti al Consorzio UNICOCAMPANIA, hanno consentito l'individuazione dei flussi di passeggeri sul sistema di trasporto pubblico locale e la valutazione dell'impatto dell'integrazione tariffaria sulle singole aziende consorziate:

LA CRESCITA NELL'AREA URBANA DI NAPOLI	
dal 2000 al 2004	+ 42,61% VIAGGIATORI TRASPORTATI
ANNO	2000
747.00 pax di cui 150.000 provenienti da fuori Napoli	
ANNO	2004
1.066.306 pax di cui 300.000 provenienti da fuori Napoli	

Tabella Valutazione impatto Integrazione Tariffaria

La crescita di alcune Aziende consorziate		
AZIENDA	Periodo	%
ANM	DAL 2000 AL 2004	+29%
CIRCUMVESUVIANA	DAL 2000 AL 2004	+22%
CTP	DAL 2001 AL 2004	+46%
METRONAPOLI	DAL 2000 AL 2004	+57%
SITA	DAL 2001 AL 2004	+11%
TRENITALIA	DAL 2000 AL 2004	+20%

Tabella Crescita percentuale aziende consorziate

4.1.20 - SPORTELLLO UNICO DEL CITTADINO

Amministrazione: Comune di Siracusa

Sito Web: www.comune.siracusa.it E-mail: sportellocittadino@comune.siracusa.it

Tel: 0931 441772 – FAX 0931419731 – NUMERO VERDE 800299507

Referente di Progetto: Alia Giacomo



Lo Sportello Unico del Cittadino nato il 28 Novembre 2003, ha come scopo principale il miglioramento della qualità dei servizi da rendere al cittadino, anche attraverso la realizzazione della carta d'identità elettronica con caratteristica di carta dei servizi.

La composizione del nuovo Servizio dello Sportello Unico del Cittadino ha previsto l'unione degli Uffici della ex Rete Civica e dell'URP completando così il percorso gestionale della informazione al cittadino sia on line che attraverso sportelli informativi grazie ai quali gli utenti hanno potuto trovare una guida ed un supporto di primo impatto ottenendo così risposte immediate alle esigenze che da sempre costituiscono uno dei punti deboli del rapporto ente pubblico - cittadino.

Il primo obiettivo è stato quello di istituire una figura di interfaccia tra lo sportello unico del cittadino e ciascun settore dell'Amministrazione che è stata denominata *Responsabile per la comunicazione*, la quale ha il compito di farsi carico delle richieste dei cittadini riguardanti il settore di pertinenza, attualmente questa figura è rappresentata il più delle volte dai dirigenti di settore o da loro delegati.

Servizi Erogati: Nello specifico lo sportello unico del cittadino:

- garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi del Comune di Siracusa e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità;
- attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
- svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti comunali e alle relative fonti normative;
- realizza la migliore gestione ed il potenziamento del sito Internet comunale;
- informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;
- attiva rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per acquisire informazioni e modulistica da consegnare ai cittadini e promuove collaborazioni con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di tali Amministrazioni;
- fornisce informazioni sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento, i tempi di conclusione ed i responsabili dei procedimenti amministrativi, avvalendosi a tal fine di una banca dati informatizzata;
- organizza indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;
- informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, riceve i reclami e le segnalazioni e li inoltra ai responsabili degli uffici competenti che provvedono ad effettuare gli opportuni accertamenti e a comunicarne il risultato allo Sportello Unico del Cittadino, avvalendosi del Responsabile della comunicazione, entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazioni, a tal fine va evidenziato che nella maggior parte dei casi le risposte sono pervenute nell'arco delle 48 ore lavorative.

Oggi dopo più di due anni di attività, si è fatta una verifica del lavoro sin qui svolto, ottenendo i seguenti risultati:

settore di front office

2500 pratiche evase e regolarmente concluse (97 %), le rimanenti sono in fase di lavorazione;

oltre 12.000 richieste o chiarimenti verbali fatti agli sportelli);

settore di back office

2225 e-mail pervenute da tutto il mondo sia da parte di privati che da istituzioni (enti pubblici, ministeri, consolati ecc...)

1850 fax inviati ad Uffici ed Enti vari;

1980 fax ricevuti da tutto il mondo;

oltre 13000 telefonate ricevute sia dal numero verde che dal numero istituzionale per chiarimenti o informazioni di varia natura.

settore back office progettuale web

10066 pagine web riguardanti tutti i settori dell'Amministrazione Comunale e sulla vita della città;

Questionario per la valutazione del livello di soddisfazione degli utenti e su eventuali proposte per il miglioramento della qualità della vita nella nostra città (tra le molte proposte prevale l'argomento riguardante la realizzazione di parcheggi ed il miglioramento del traffico veicolare "75 % circa");

Sondaggio per la valutazione sulla costituzione dell'isola pedonale ad Ortigia e relativi suggerimenti migliorativi (il suggerimento più frequente è quello di istituire l'isola pedonale per l'intero anno solare "70 % circa").

Grazie al potenziamento di questo nuovo strumento di comunicazione il nostro Ente ha già iniziato una nuova forma collaborativa con Enti di competenza nazionale come l'INPS, il che ha permesso di trasmettere on line fino al 31 Dicembre 2004, tutte le pratiche delle neo mamme che avevano diritto al bonus di 1.000 Euro per la nascita o l'adozione del proprio figlio, accorciando notevolmente i tempi burocratici per l'emissione del bonus che normalmente dal momento della richiesta al momento dell'erogazione non superava le due settimane, il totale delle pratiche espletate è stato superiore alle 600 richieste.

Altra iniziativa che ha riscontrato grande interesse tra i cittadini è stata quella della realizzazione di un settore specifico all'interno del sito riguardante le consultazioni elettorali.

I cittadini sono stati costantemente aggiornati su ogni fase della consultazione con notizie di varia natura permettendo così di poter conoscere ciascun candidato ed i programmi presentati in campagna elettorale.

Si è inoltre permesso on line ed in tempo reale, di seguire lo spoglio delle schede per ciascuna consultazione dando così un servizio mai effettuato in precedenza e che ha riscontrato un successo al di là delle più rosee previsioni con un'affluenza di oltre 11.000 connessioni al giorno sia durante le giornate di votazione che in quelle immediatamente successive, l'interesse verso le consultazioni si è avuto anche durante le due tornate elettorali riguardanti i due referendum del maggio e giugno 2005.

Ultimamente il sito ha avuto una modifica sostanziale grazie alla pubblicazione del Sistema Informativo Territoriale, per mezzo del quale i navigatori possono usufruire della mappa digitalizzata del territorio di Siracusa on line ed eventualmente di stamparne una copia in scala; attraverso questo potente strumento si possono avere informazioni che riguardano il piano di protezione civile, il nuovo piano regolatore, la toponomastica, il piano particolareggiato della circoscrizione S. Lucia ed altri servizi ancora, e successivamente si potrà avere la possibilità di potenziare ulteriormente il data base con ulteriori informazioni su argomenti di vario genere, come il turismo ed il commercio. Altro importante obiettivo sul quale si sta lavorando da tempo riguarda la definizione dei criteri per la convenzione tra il Comune di Siracusa e l'ASL n. 8 per la realizzazione di un servizio di prenotazione per prestazioni e la ricezione di informazioni attraverso lo Sportello Unico del Cittadino, che comunque ha già visto i due enti impegnati nella prima stesura di una bozza d'accordo che ovviamente verrà definitivamente approvata ed avviata nel più breve tempo possibile. A giorni verrà stipulata in fine una convenzione che vedrà come protagonisti il Comune di Siracusa e la SO.GE.A.S. per la realizzazione di ben 15 Sportelli Multifunzionali, attraverso i quali gli utenti/cittadini potranno avere informazioni sia sulla bollettazione che riguarda acqua e fognatura oltre alla modulistica per le varie autorizzazioni di rito, che su informazioni di qualsiasi genere riguardanti il Comune di Siracusa; questi Sportelli che riporteranno il logo della SO.GE.A.S. e dello Sportello Unico del Cittadino saranno allocate nella sede centrale del S.U.C. in Via San Metodio,38, nelle nove sedi circoscrizionali della città e nella sede amministrativa di Viale Tunisi della Sogear. Lo Sportello Unico del Cittadino

ha partecipato inoltre a realizzare un progetto del comune di Siracusa denominato Eureka che attraverso il consorzio con altri quattro comuni della provincia (Solarino, Canicattini Bagni, Floridia, Lentini) di cui lo stesso è capofila, realizzerà un portale unico per i cittadini dei territori interessati che darà una serie di servizi on line ed un valore aggiunto nel campo della crescita nel settore informatico degli enti locali in questione.

4.2 - INTERVISTE SOTTOPOSTE AI RESPONSABILI DEI CASI STUDIO RELATIVI AD INIZIATIVE DI SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA NELL'AMBITO CASA/TRASPORTI

4.2.1 - CIVITAS.NET

Sezione 1 : Informazioni generali

1.1 Titolo del progetto (*)
CIVITAS.NET - Sistema integrato di servizi per cittadini ed imprese

1.4 Amministrazione (indicare l'amministrazione proponente ovvero l'amministrazione individuata come referente nel caso di progetto che vede coinvolte più amministrazioni) (*)
Comune di Avellino

1.5 Altre amministrazioni coinvolte (nel caso di progetto realizzato da più amministrazioni, indicare quali amministrazioni, oltre a quella referente, sono coinvolte nel progetto)
Comune di Aiello del Sabato Comune di Grottaminarda Comunità Montana Valle Ufita Comune di Castelfranci Comune di Somma Vesuviana Comune di Lioni Comune di Siringano Comune di Colle Sannita Comune di Circello Comune di Pago del Vallo di Lauro Comune di Reino Comunità Montana Alto Tammaro Comune di Parolise Comune di S. Marco dei Cavoti Comune di Quadrelle Comune di Mercogliano Comune di S. Giorgio del Sannio Comune di Atripalda Comune di Montemiletto Comune di Alltavilla Irpina Comune di Monteforte Comune di S. Angelo dei Lombardi

Comune di Ariano Irpino
Comune di Nola
Regione Campania
Ministero per l'Innovazione e la Tecnologia

1.6 Il progetto si è concluso? (*)

☐ SI X NO

- Data di conclusione:

- Data prevista di conclusione: 31/12/2006

Sezione 2 : Sintesi del progetto

2.1 Breve sintesi del progetto (max 500 caratteri) (*)

Il progetto CIVITAS.NET consente di avviare un significativo processo di standardizzazione della modalità di interazione con i cittadini e le imprese ed intende privilegiare i servizi più avanzati che coprono i seguenti eventi della vita: Essere cittadini, Abitare, Lavorare, Usare mezzo di trasporto, Sviluppare un'attività, Possedere un immobile e Pagare le tasse. Le Amministrazioni coinvolte in questa iniziativa, che vede il Comune di Avellino capofila, hanno concretamente dimostrato il proprio interesse per l'e-government organizzandosi per offrire servizi sempre più efficienti ed in linea con le richieste del nostro tempo riducendo anche il "*digital-divide*" tra i cittadini e le imprese e condividendo con altri Enti il proprio patrimonio di esperienza e risorse strumentali.

2.2 Motivazione ed Obiettivi (indicare da quali sollecitazioni, esigenze ecc. è scaturito il progetto e quali sono le finalità perseguite) (*)

Il Sistema integrato di servizi per cittadini ed imprese "CIVITAS.NET" si pone come obiettivo primario la realizzazione di un sistema unificato e integrato di Front-Office multicanale e si pone i seguenti obiettivi:

- la creazione di un portale per l'erogazione di servizi on-line;
- l'utilizzo di molteplici canali di accesso alternativi;
- l'utilizzo di diversi sistemi di autenticazione;
- la definizione di modelli di interazione con i cittadini e le imprese.

2.3 Azioni (sintetizzare le principali fasi di realizzazione del progetto. Se disponibile, allegare un cronogramma di sintesi delle principali fasi del progetto) (*)

Le attività del progetto sono divise in due categorie principali:

- 1 attività condivise tra tutti gli enti
- 2 attività specifiche del singolo ente

1) Attività condivise

Le attività condivise tra tutti gli enti sono quelle volte alla realizzazione e alla gestione della soluzione unitaria. In particolare riguardano:

- A. la progettazione e la costituzione dei 2 Centri di gestione dei servizi intercomunali di Avellino e Sirignano
- B. le attività di governo e di struttura

A) Centri di gestione dei servizi intercomunali

Per quanto riguarda i Centri di gestione dei servizi intercomunali (Centri Servizi) è prevista la realizzazione:

1. del modello organizzativo per gestione dei servizi
2. del modello associativo per la condivisione stabile delle risorse dei Centri tra gli Enti partecipanti
3. della componente tecnologica hardware e software per l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese, costituita da:
 - il Front-office tecnologico unificato costituito dal portale web e dalle interfacce tecnologiche multicanali;
 - i sistemi di autenticazione evoluta in rete attraverso la CIE e la CNS e i sistemi di autorizzazione integrati tra più enti;
 - i vari sistemi di pagamento on-line e presso reti terze previsti dal progetto;
 - i servizi telematici erogati per cittadini e imprese dai Centri Servizi,
 - il sistema di cooperazione applicativa per l'interazione telematica tra i Centri Servizi e i sistemi informativi dei soggetti partecipanti

B) Attività di governo e di struttura

Per quanto riguarda le attività di governo e di struttura è prevista la costituzione del Comitato Guida e del Gruppo di lavoro Tecnico intercomunale

- Il Comitato guida del progetto è composto da rappresentanti politici di tutti gli enti coinvolti, guidato dal Comune di Avellino e approva gli atti di indirizzo e gli stati di avanzamento.
- il Gruppo di lavoro tecnico intercomunale è guidato dal Comune di Avellino con la collaborazione di Ancitel ed è composto dai rappresentanti del Comune di Sirignano nonché altri 5 rappresentanti degli altri Comuni. Al Gruppo di lavoro sono associate ulteriori collaborazioni utili in particolare per la progettazione e realizzazione degli adeguamenti software nei Comuni.

2) Attività specifiche del singolo Ente

Le attività specifiche del singolo Ente sono quelle volte a permettere all'Ente di partecipare fattivamente al progetto mettendolo in grado di realizzare i previsti adeguamenti al proprio sistema informativo.

Tali adeguamenti devono essere in linea con gli obiettivi progettuali e sono attuati, in fase con il piano complessivo di progetto, nei modi che ciascun ente ha ritenuto adeguati alla

2.4 Risultati raggiunti (quantificare i principali risultati programmati e quelli raggiunti evidenziando le motivazioni degli eventuali scostamenti) (*)

Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i risultati e le possibili ricadute associati sia agli eventi della vita, relativamente ai servizi per i cittadini e per le imprese, sia alle categorie di infrastrutture previsti dal progetto. I valori totali sono riferiti alla situazione finale di progetto, mentre il valore “%” rappresenta la quota di avanzamento alla data del II Assessment superato con esito positivo ed attestante il 70% delle attività progettuali portate a compimento.

In particolare, il valore percentuale relativo alle ricadute esprime la “ricaduta ottenibile con i servizi e le infrastrutture rilasciati alla data di riferimento”.

Il metodo di calcolo dei risultati e delle ricadute misurati per i Servizi del progetto Civitas.net conferma quello già utilizzato nel corso del precedente assessment rispetto al quale prevede l'aggiornamento del solo numero di contatti giornalieri. In particolare:

- Nell'ambito di ciascun “evento della vita” il “Bacino” revisionale stimato è risultato:
 - Essere Cittadino: 200.000 (Stima dei maggiorenni residenti nei comuni del progetto)
 - Abitare: 100.000 (Stima degli intestatari di scheda di famiglia residenti nei comuni del progetto)
 - Lavorare: 100.000 (Stima delle persone in cerca di nuova o diversa occupazione residenti nei comuni del progetto)
 - Pagare le tasse: 125.000 (Stima dei contribuenti dei comuni del progetto)
 - Muoversi ...: 100.000 (Stima dei titolari di autoveicolo dei comuni del progetto)
 - Sviluppare un'attività: 25.000 (Stima delle imprese dei comuni del progetto)
 - Possedere immobili: 25.000 (Stima delle imprese dei comuni del progetto)
- Per ciascun servizio è stato confermato il numero di “contatti/giorno” esposto individuato in fase progettuale
- Per ciascun servizio è stato stimato il numero medio dei contatti per generare una transazione
- Per ciascun servizio il numero previsto di “Transazioni/anno” risulta essere pari a (“contatti/giorno” / “contatti/transazione” * “giorni/anno=250”)
- Per ciascun servizio è stato stimato il numero medio di ore di tempo risparmiato dagli utenti per ciascuna transazione utilizzando il Portale Civitas
- Per ciascun servizio il numero previsto di “Ore/anno” risulta essere pari a (“transazioni/anno” * “ore/transazione”)
- Per ciascun servizio è stato stimato il numero medio di ore di tempo risparmiato dai dipendenti per ciascuna transazione quando gli utenti utilizzano il Portale Civitas
- Per ciascun servizio il numero previsto di “Anni/persona” risulta essere pari a (“transazioni/anno” * “ore/persona” / “ore lavorate/anno=1680”)

I valori ottenuti per ciascun servizio sono stati quindi aggregati per ciascun “Evento della vita” e sono sintetizzati nella tabella qui di seguito riportata:

Evento	Cod.	Servizio	Bacino	Cont/ Gior.	Tr/ cont	Tr/ anno	H/ trans	H/ anno	H/ PP	AA/ PP	E/ anno
Essere Cittadino	S001	Forum	200000	10	1	2500	0	0	0	0	0
Essere Cittadino	S002	Sondaggi	200000	10	1	2500	0	0	0	0	0
Essere Cittadino	S003	Rete civica	200000	5	1	1250	0	0	0	0	0
Essere Cittadino	S005	Autocertificazione	200000	10	1	2500	2	5000	0,2	0,3	0
Essere Cittadino	S016	SSGU	200000	20	0	0	0	0	0	0	0
<i>Essere Cittadino Totale</i>					4	8750	2	5000		0,3	0
Abitare	S006	Cambio residenza	100000	5	5	250	2	500	1	0,15	0
Abitare	S007	Cambio domicilio	100000	5	5	250	2	500	1	0,15	0
<i>Abitare Totale</i>					10	500	4	1000		0,3	0
Lavorare	S008	Cambiare lavoro	100000	5	5	250	0	0	0	0	0
<i>Lavorare Totale</i>					5	250	0	0		0	0
Pagare le tasse	S012	Pagamento TARSU	125000	3	3	250	2	500	0	0	0
Pagare le tasse	S013	Pagamento ICI	125000	3	3	250	2	500	0	0	0
Pagare le tasse	S014	Variazione ICI	125000	2	1	500	2	1000	0,2	0,06	0
Pagare le tasse	S015	Rimborso ICI	125000	2	1	500	2	1000	0,2	0,06	0
<i>Pagare le tasse Totale</i>					8	1500	8	3000		0,12	0
Muoversi	S009	Pagamento multe	100000	3	3	250	2	500	0	0	0
<i>Muoversi Totale</i>					3	250	2	500		0	0
Sviluppare attività	S004	Gare e appalti	25000	10	1	2500	2	5000	0	0	0
Sviluppare attività	S010	Gare on line	25000	5	5	250	10	2500	1	0,15	0
<i>Sviluppare attività Totale</i>					6	2750	12	7500		0,15	0
Possedere immobili	S011	Edilizia on line	25000	3	3	250	10	2500	1	0,15	0
<i>Possedere immobili Totale</i>					3	250	10	2500		0,15	0
Totale complessivo					39	14250	38	19500		1,01	0

2.5 Riduzione dei costi (indicare se la realizzazione del progetto ha prodotto una riduzione nei costi per lo svolgimento dell'attività/fornitura del servizio e specificare la percentuale di riduzione, avendo come riferimento l'anno) (*)

Una volta a regime il progetto porterà ad una riduzione dei costi che in questa fase non è possibile quantificare in concreto se non con la tabella riportata al punto precedente.

2.6 Punti di forza (indicare i principali elementi e le soluzioni d'innovazione tecnologica e/o organizzativa che caratterizzano il progetto)

Grazie al progetto CIVITAS.NET i cittadini potranno ottenere i seguenti benefici:

- semplicità nell'effettuare operazioni ripetitive grazie alla standardizzazione della modalità di richiesta delle informazioni;
- semplificazione dell'iter burocratico;
- maggiore visibilità e trasparenza dei procedimenti amministrativi;
- innovazione diffusa del rapporto con il Comune;
- fruizione dei servizi amplificata grazie all'estensione della multicanalità;
- riduzione del "digital divide" dei cittadini di Comuni diversi.

Le Amministrazioni, d'altro canto, beneficeranno in termini di:

- aumento dell'efficienza nella erogazione dei servizi ai cittadini;
- diminuzione del lavoro interno all'Ente grazie alla reingegnerizzazione dei processi di back office;
- sviluppo di tutti gli Enti, anche di quelli minori che non avrebbero avuto la possibilità di partecipare all'e-government,
- innovazione diffusa del rapporto con i cittadini;
- creazione di un modello cooperativo tra gli Enti;
- condivisione del patrimonio di esperienza degli Enti già coinvolti in processi evolutivi;
- aumento del grado di informatizzazione e della professionalità interna agli Enti.

2.7 Specificare e quantificare i destinatari del progetto (*)

I destinatari finali del progetto sono tutti i cittadini, le imprese e le amministrazioni residenti nei comuni e nelle comunità montane aderenti per un totale di circa 350.000 abitanti.

2.8 Sono state effettuate indagini di customer satisfaction? (*)

☐ SI ☒ NO

2.9 Se sì, indicare le metodologie adottate e descrivere i risultati raggiunti (*)

2.10 È stata realizzata una valutazione dell'impatto del progetto sui cittadini e/o altri destinatari (imprese, associazioni, organizzazioni non profit)? (*)

☐ SI X NO

2.11 Se sì, indicare le metodologie adottate e descrivere i risultati raggiunti (*)

Sezione 3 : Modalità di realizzazione

3.1 Se la realizzazione del progetto fa seguito ad altri progetti preesistenti di innovazione (ad es.: riorganizzazione, introduzione del controllo di gestione, progetti per la qualità) descriverli sinteticamente

Il progetto è coerente con il piano strategico per lo sviluppo dell'innovazione (Società dell'informazione) che la regione Campania ha attuato attraverso i Piani Operativi Regionali, con l'obiettivo di avere una forte penetrazione delle tecnologie connesse all'ICT nella Pubblica Amministrazione mediante la realizzazione di azioni dirette ad informatizzare l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese, nonché azioni tendenti a migliorare l'efficienza operativa interna delle singole amministrazioni e azioni dirette a consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi della PA.

Inoltre il Comune di Avellino, Capofila dell'iniziativa, è tra i Comuni Italiani selezionati per la sperimentazione della CIE che è una delle possibili alternative previste nel progetto per il riconoscimento e l'autenticazione dei cittadini residenti sul territorio.

3.2 La realizzazione del progetto è stata inserita in un documento formalizzato di programmazione dell'ente (Piano Strategico, Documento di Programmazione annuale, budget)?

3.3 Indicare chi ha assunto l'iniziativa di sviluppare il progetto

☐ *Organi politici (specificare quali)*

.....
.....

X *Personale (specificare la categoria funzionale e l'unità organizzativa di appartenenza)*

Centro Elaborazione

Dati.....

.....

X *Consulenti esterni (specificare l'area di specializzazione)*

Ancitel

SpA.....

.....

☐ *Altro*

(specificare).....

3.4 Quali unità organizzative sono state coinvolte nel progetto ? (indicare le unità organizzative coinvolte per ciascuna amministrazione partecipante) (*)

C.E.D. - Centro Elaborazioni Dati

3.9 Sono stati effettuati interventi formativi sul personale per la realizzazione del progetto? (*)

☐ SI ☒ NO

3.10 Se sono stati effettuati interventi formativi sul personale, descrivere brevemente le attività formative effettuate, specificando i soggetti destinatari

3.11 Sono stati effettuati interventi di altro tipo per facilitare il coinvolgimento del personale? (*)

☐ SI ☒ NO

3.12 Se sono stati effettuati interventi per facilitare il coinvolgimento del personale, descrivere brevemente gli interventi effettuati, specificando i soggetti destinatari

3.13 Potrebbe indicare le principali criticità incontrate nella realizzazione del progetto, indicandone il grado di problematicità?				
<i>Livello di problematicità ⇒</i>	<i>Nessun o</i>	<i>Basso</i>	<i>Medio</i>	<i>Elevato</i>
<i>Nodo critico ↓</i>				
<i>Sostegno politico al progetto</i>		X	X	
<i>Definizione degli obiettivi del progetto</i>	X			
<i>Definizione delle responsabilità</i>		X		
<i>Coordinamento tra le unità organizzative</i>	X			
<i>Coordinamento con i consulenti</i>				X
<i>Coordinamento con altri enti pubblici</i>				X
<i>Incentivi legati agli obiettivi del progetto</i>			X	
<i>Problemi nella fase di progettazione</i>		X		
<i>Conflittualità interna</i>		X		
<i>Specifiche competenze interne</i>	X			

<i>Risorse logistiche e tecniche</i>	X			
<i>Risorse economico-finanziarie</i>		x		
<i>Coinvolgimento del personale</i>			X	
<i>Circolazione di dati ed informazioni</i>			X	
<i>Altro – Specificare</i>				
3.14 Come sono stati gestiti i nodi critici? (Per i nodi per i quali è stato indicato un livello di problematicità elevato, descrivere sinteticamente le soluzioni adottate). (*)				
Non tutti gli Enti coinvolti nel progetto, per motivi interni all'amministrazione, sono riusciti nei tempi previsti in fase di progetto ad adottare le specifiche delibere propedeutiche all'implementazione dei nuovi sistemi e del nuovo materiali hardware. Continue sollecitazioni da parte del coordinatore del Progetto Recandosi di persona anche presso gli Enti inadempienti				

3.15 Quali effetti ha prodotto/generato il progetto all'interno dell'Amministrazione? (E' possibile barrare anche più di una casella) (*)
☒ <i>Nuovo hardware e/o software applicativi dedicati - Elencare:</i> Con la messa a regime del portale saranno attivati i seguenti servizi Forum Sondaggi Rete civica Autocertificazione Cambio residenza Cambio domicilio Cambiare lavoro Pagamento TARSU Pagamento ICI Variazione ICI Rimborso ICI Pagamento multe Gare e appalti Mensa scolastica
☐ <i>Competenze specialistiche del personale - Specificare:</i>
☒ <i>Un diverso modello di organizzazione del lavoro - Descrivere:</i> Con i servizi disponibili on line, una volta a regime, sarà possibile organizzare il lavoro in via
☐ <i>La razionalizzazione/semplificazione di procedure amministrative - Indicarle:</i>

☐ <i>Un diverso clima organizzativo - Indicare gli elementi essenziali:</i>
X Nuovi modelli di rapporti di collaborazione con altre amministrazioni e/o con soggetti privati - Descriverli: Con la creazione dei 2 centri servizi, di fatto, viene a crearsi un sistema aggregante degli Enti coinvolti lasciando nel contempo piena autonomia al singolo Comune di poter essere attore del processo di innovazione.
☐ <i>Altro - Specificare:</i>

Sezione 4 – Trasferimento dell'esperienza

4.1 Indicare le eventuali attività di trasferimento dei risultati del progetto presso altre amministrazioni, in corso o previste ed evidenziare gli elementi di maggiore trasferibilità (*)
Sono in corso le procedure per il bando di riuso dei servizi con il progetto posto in essere dai Comuni Molisani. Si evidenzia, per la sua peculiarità e funzionalità, la S.S.G.U. (Sotto Sistema di Gestione Utente) facilmente esportabile.

4.2.2 - EGOS SARDEGNA

Breve sintesi del progetto:

Il caso qui preso in esame è il portale eGOS della regione Sardegna che riguarda l'area amministrativa di quattro realtà locali: Cagliari, Alghero, Cheremule e Borutta. (A questi quattro centri amministrativi si aggiungerà a breve Elmas).

Il sito internet si rivolge quindi a un bacino di utenza di circa 600.000 cittadini e a tutti gli operatori della P.A. delle realtà segnalate. E' interessante notare come il progetto abbia voluto comprendere al suo interno realtà estremamente diversificate fra loro, ossia un grosso centro urbano, Cagliari, una rinomata località turistica, Alghero, una comunità montana, Borutta, e un piccolo centro, Cheremule.

Servizi Erogati: Il portale eGOS offre la possibilità di accedere ai seguenti servizi on-line:

- il pagamento dei verbali di contravvenzione (con la possibilità di gestire le richieste al Giudice di Pace o al Prefetto competente);
- la gestione delle richieste ZTL (Zone a Traffico Limitato), dal momento di presentazione della modulistica all'eventuale pagamento del dovuto;
- la gestione delle pratiche ICI, dal momento di presentazione della modulistica al pagamento del dovuto;
- la gestione delle pratiche TARSU, dal momento di presentazione della modulistica al pagamento del dovuto;
- la gestione delle pratiche edilizie, dal momento di presentazione della modulistica all'eventuale pagamento dei diritti di segreteria;
- la gestione delle principali pratiche relative al cambio di abitazione;
- la consultazione delle informazioni inerenti i principali avvisi pubblici dell'Amministrazione;
- la gestione delle pratiche relative alle autocertificazioni;
- la possibilità di comunicare con l'Amministrazione in merito ai servizi eGOS e di consultare l'archivio dei documenti inoltrati tramite eGOS, verificando lo stato delle pratiche inoltrate.

.Obiettivi conseguiti:

Il sistema eGOS reca con sé una serie di benefici, così riassumibili.

Per la Pubblica Amministrazione:

- drastica riduzione dei controlli formali e dei costi di data entry;
- incremento delle risorse abilitate a servizi di assistenza all'utente;
- disponibilità immediata di informazioni sui flussi contabili e lotta all'evasione;
- consistente riduzione di costi manuali time consuming;
- semplificazione dei processi gestionali.

Per i cittadini:

- unico punto di contatto per le comunicazioni con più uffici amministrativi;
- massima trasparenza nell'esecuzione delle pratiche Amministrative;
- miglioramenti nella Governance: servizi per il Cittadino 365 gg/anno;
- eDemocracy: possibilità di partecipazione attiva alla vita della comunità locale;
- fiducia nelle Istituzioni Pubbliche e senso di appartenenza.

Per le imprese:

- servizi personalizzati per le esigenze della singola Impresa;
- riduzione del tempo medio per l'esecuzione delle principali attività burocratiche esterne;
- sportello unico per le autorizzazioni con più Amministrazioni;

-disponibilità immediata delle proprie pendenze fiscali/tributarie;
-fattore di competitività del territorio servito da servizi innovativi in cui opera l'Impresa.
eGOS rappresenta quindi una svolta decisiva verso un nuovo modo di interoperare, a disposizione di Cittadini, di Imprese e di Pubblica Amministrazione, in linea con le esigenze emerse con la riforma in atto nella Pubblica Amministrazione ed i principi del Piano di e-government proposti dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.
Va infine accennata l'esistenza di una mancanza di piena e sollecita collaborazione da parte degli operatori della P.A. nel comunicare i dati necessari per la compilazione della modulistica e il permanere di atteggiamenti di più o meno aperta conflittualità – connessa ancora ad interessi di puro campanilismo da parte delle amministrazioni comunali – fra operatori regionali e operatori comunali e, quindi, fra il Super User regionale (il sistema della Regione) e i Super Users comunali (che sovrintendono agli operatori comunali). Il portale inizierà a erogare i primi servizi on-line verosimilmente nella seconda metà del mese di Febbraio 2006. Non è stato possibile ottenere informazioni più dettagliate riguardanti costi di realizzazione e di gestione, nonché eventuali sondaggi d'opinione fra i cittadini/utenti.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Il progetto eGOS è stato presentato al I Avviso per la presentazione di progetti di e-government (G.U., serie generale n.78, del 3 Aprile 2002) emanato a seguito del DPCM 14 Febbraio 2002 dal Dipartimento Innovazione e Tecnologie ed è pertanto cofinanziato dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

Il progetto si inquadra nel contesto delle iniziative di e-government della Regione Autonoma della Sardegna e nasce dalla volontà dell'Assessorato degli Affari Generali.

La realizzazione del progetto del portale “eGOS Sardegna” ha visto conclusa nel Dicembre 2004 la fase di sperimentazione dell'offerta dei servizi on-line rivolta a 30 cittadini (con il coinvolgimento di APISarda e di SASPO), ai quali è stato sottoposto un questionario attraverso cui hanno manifestato piena soddisfazione per i servizi erogati. eGOS ha superato l'ultimo assessment ministeriale nel Luglio 2005 ed è utilizzabile da Cittadini ed Imprese dal mese di Marzo 2005.

Inoltre a fine gennaio 2005 è stata presentata la documentazione relativa alla iscrizione a catalogo delle Componenti Applicative del I Bando di e-government ministeriale propedeutica alla presentazione dei progetti per accedere al Bando del Riuso ministeriale.

Il progetto ha, infatti, un alto grado di riuso, può essere replicato presso altre Amministrazioni e anticipa molte delle soluzioni previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale promosso dal Ministro On. Lucio Stanca.

In particolare, è stata domandata l'iscrizione a catalogo per la soluzione n. 1 “servizi fiscali e finanziamenti” dei seguenti servizi: pagamento imposta comunale sugli immobili, registrazione/variazione/cessazione imposta comunale sugli immobili, richiesta rimborso imposta comunale sugli immobili, pagamento tassa smaltimento rifiuti solidi urbani, concessione occupazione suolo pubblico, pagamento imposta comunale insegne e pubblicità, contributi prima casa, concessione passo carrabile, pagamento canone passo carrabile, concessione temporanea occupazione suolo pubblico, finanziamenti agricoltura, finanziamenti ristrutturazione immobili, finanziamenti attività produttive/ricerca e sviluppo, finanziamenti formazione, finanziamenti con fondi strutturali, finanziamenti attività produttive/assunzioni. Nella soluzione n. 2 “Sportello on-line” rientrano, invece, i servizi: pagamento contravvenzioni, rilascio permesso transito in zone a traffico limitato, concessione edilizia (permesso di costruire per ristrutturazione edilizia, nuove opere, manutenzione edifici vincolati), autorizzazione

edilizia/ricerca nel sottosuolo-demolizioni-scavi, comunicazione inizio/fine lavori edilizia, certificato prevenzione incendi, dichiarazione cambio residenza/domicilio, autocertificazione guidata, informazioni civiche, banca dati capitolati di gara e appalti pubblici, consigli e segnalazioni alla p.a..

Il portale è in piena operatività on-line da Marzo 2005, garantendo un livello di interattività di grado 4 (interazione completa) nella scala varata dal Ministero per l'Innovazione.

Da quanto tempo siete on-line?

Che area geografica copre il portale?

Come indicato precedentemente, l'iniziativa copre quattro realtà amministrative e sono le seguenti: Cagliari, Alghero, Cheremule e Borutta. (A questi quattro centri amministrativi si aggiungerà a breve Elmas).

Quanti cittadini sono coinvolti?

Il bacino di utenza comprende circa 600.000 cittadini e tutti gli operatori della P.A. delle realtà segnalate

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

I costi di realizzazione e di gestione sono stati cofinanziati dal Ministero ed ammontano a € 6.200.000,00 (+ IVA), più € 1.000.000,00 ca. per i servizi di assistenza e manutenzione per 24 mesi a partire dal lancio.

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

A quanto ammontano?

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

I servizi offerti dalla piattaforma a Cittadini e Imprese sono 27, erogati secondo la metafora degli "Eventi della Vita" in accordo alle linee guida dettate dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e sono così strutturati:

- *Servizi Fiscali*, consentono agli utenti di gestire le relazioni con i Comuni relativamente ai tributi comunali (ad es. pagare l'ICP, inoltrare la denuncia TARSU, etc.);
- *Servizi di sportello on line*, consentono ai Cittadini e alle Imprese di gestire, tramite canali virtuali, le principali pratiche amministrative oltre che comunicare on-line con i Comuni (ad es. pagare le contravvenzioni, ricercare i bandi comunali, etc.);
- *Servizi informativi*, offrono agli utenti informazioni a carattere generale (quali normativa, regolamenti comunali, scadenziario tributi, etc.).

Strettamente correlati con i servizi a disposizione dei Cittadini e delle Imprese, le Amministrazioni coinvolte possono usufruire di altrettanti servizi e che risultano suddivisi nei seguenti tre gruppi:

- *Servizi principali*, che consentono di reperire le pratiche eGOS inoltrate dagli utenti, di verificare progressivamente il riscosso dei tributi gestiti tramite il portale, e aggiornare i documenti e le informazioni comunali visibili agli utenti, ecc.;

- *Servizi di calcolo*, che consentono di utilizzare gli algoritmi di calcolo per determinare l'importo delle imposte e dei tributi che il singolo contribuente deve versare al Comune;
- *Servizi informativi*, che consentono di fruire di informazioni a carattere generale (ad es. normativa e regolamenti comunali, statistiche sull'utilizzo del sistema, etc.).

Alcuni numeri indicativi della complessità dei servizi erogati:

- > 400 moduli disponibili on line;
- > 7 entrate comunali;
- > architettura a 3 livelli gerarchici e con 100 ruoli attivabili;
- > più di 100 contenuti informativi e regolamentari;
- > 1 call center telefonico e email con accesso, differenziato per Cittadini/Imprese e PA;
- > 2 help on line contestuali.

Per quanto riguarda l'erogazione dei Servizi on-line e il loro funzionamento occorre precisare che, ai fini della presente indagine, si è rivolta l'attenzione prevalentemente ai servizi on-line che rientrino nelle due aree tematiche "CASA" e "TRASPORTI", ossia:

CASA

- pratiche ICI e TARSU;
- pratiche edilizie;
- pratiche relative al cambio di residenza;

TRASPORTI

- pagamento delle contravvenzioni;
- richieste ZTL;

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

In merito al funzionamento del portale va sottolineato che l'utente può accedere all'inoltro delle richieste per accedere ai servizi on-line offerti dal portale eGOS:

- 1- tramite il kit per la firma digitale,
- 2- tramite richiesta esplicita al proprio Comune, con l'invio per fax di un proprio documento di identità, successivamente alla quale il Comune rilascia all'interessato il permesso d'inoltro attraverso una "Gestione Profilo" personale.

L'efficienza e l'efficacia del servizio on-line sono garantite dall'invio del server all'utente di una mail di conferma dell'invio della richiesta presso l'amministrazione; inoltre il server provvede immediatamente a inoltrare una mail con la richiesta dell'utente anche presso l'operatore P.A., che provvede, dopo aver esaminato la domanda, ad accoglierla o a respingerla, motivandone il rifiuto e consentendo così all'utente di provvedere.

E' stato inoltre realizzato un Contact Center che consente un accesso differenziato tramite telefono (due numeri distinti) o mail (due indirizzi diversi) per i cittadini/utenti e gli operatori P.A.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Modalità operative e soluzioni adottate per superare tali criticità?

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Per quanto riguarda i servizi on-line che prevedono una transazione in denaro (multe, ICI e TARSU), l'utente ha a disposizione due modalità di pagamento:

-tramite carta di credito (con l'addebito delle commissioni bancarie previste per questa modalità di pagamento, circa € 2,00);
-tramite addebito diretto sul proprio conto corrente (previa richiesta alla propria banca da parte dell'interessato; in questo modo le spese di commissione scendono a € 0,80).
Particolarmente interessante è risultata la procedura per il pagamento del verbale di contravvenzione rilasciato dalla Polizia Municipale: l'utente, infatti, non deve far altro che inserire i dati riguardanti la targa del veicolo, il numero del verbale e la data del medesimo per effettuare il pagamento. Il sistema si connette automaticamente con il database della Polizia Municipale, calcola l'importo ed effettua il pagamento. Successivamente (durante la notte) il sistema si riconnette con il database della P.M. registrando la transazione avvenuta.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.2.3 - ETNA IN WEB

Breve sintesi del progetto:

Nel settembre del 1996 il Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica (MURST) pubblicò l'invito a presentare progetti nell'ambito degli interventi relativi ai "Piani di potenziamento delle reti di ricerca scientifica e tecnologica" il Comune di Catania, insieme ad altre realtà locali, propose la sua partecipazione.

Il progetto, denominato Piano CATHANAE, aveva l'obiettivo di creare un'infrastruttura di telecomunicazione multimediale per la sperimentazione di servizi innovativi nella città di Catania e fu strutturato in n. 6 sotto-progetti, raggruppati in cluster, ovvero sia in raggruppamenti tematici di progetti.

Il Comune di Catania è stato ente attuatore di due sottoprogetti:

- Net-Catania: "Sistema ipermediale per la valorizzazione e la fruizione delle informazioni riguardanti la città di Catania"
- Ambiente: "Realizzazione di un sistema esperto integrato per il rilevamento, monitoraggio e controllo del traffico e dell'inquinamento in ambito urbano"

Le attività di entrambi i progetti si conclusero, nel 2003/2004, con la realizzazione prototipale di strumenti atti a consentire l'accesso ai cittadini alle informazioni ed ai dati di loro interesse via WEB (il primo progetto) e di integrazione e manipolazione dei dati geografici ed ambientali in possesso dell'Amministrazione e la loro visualizzazione su Internet (il secondo progetto).

L'esperienza così acquisita ha portato il Comune di Catania, a seguito dell'Avviso pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 78/02 del 3 aprile 2002, a presentare un progetto denominato "Etna in WEB" con l'obiettivo di realizzare il Portale e-government del Comune di Catania per i Cittadini e le Imprese. Detto progetto è stato approvato dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, con provvedimento dell'11/11/02, ed ammesso al cofinanziamento per un importo di € 2.660.000,00, dal Ministro per l'Innovazione in data 14/11/02. Il progetto prevede la realizzazione di servizi ai cittadini ed alle imprese ponendo in esercizio dei modelli sperimentali e prototipali messi a punto proprio nell'ambito dei su citati progetti, finanziati dal MURST oggi MIUR, dando così una continuità strategica progettuale, non disperdendo le attività di ricerca e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche ed organizzative già ampiamente testate ed evitando il conseguente dispendio economico.

Obiettivi conseguiti:

Obiettivo di "Etna in Web" è la realizzazione di un portale che costituisce punto di accesso unico ed integrato per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese. Il portale di "Etna in Web" consente agli utenti, previa idonea identificazione certa, laddove opportuno, di accedere in autonomia ai servizi di interesse (quali pagamento tributi comunali, multe, richieste rimborsi ICI, richieste variazioni di domicilio, sportello unico alle imprese ed altro) utilizzando Internet, senza quindi recarsi agli sportelli.

Obiettivi specifici del progetto sono:

- realizzazione di un Internet Data Center Comunale, ovvero dell'infrastruttura (in termini di locali e attrezzature tecnologiche) mediante la quale sono erogati i servizi;
- realizzazione del Portale e-government del Comune di Catania, quale punto di accesso unico ed integrato per l'erogazione di servizi a cittadini e imprese, traendo vantaggio dall'utilizzo di nuovi canali (Web, portale vocale e chioschi telematici messi a disposizione dall'Università) che si affiancano al tradizionale sportello comunale;

- estensione del sistema di protocollazione informatica e di gestione documentale, all'interno dell'Amministrazione, per consentire la tracciabilità delle pratiche;
- realizzazione dei servizi on line al Cittadino e alle imprese quali: pagamento tasse, comunicazioni di variazioni, consultazione atti P.A., etc.;
- attivazione della gestione informatizzata dello Sportello Unico per le Attività Produttive, integrandone l'operatività nel portale, al fine di ottimizzare e rendere più efficace il rapporto tra impresa/professionista e Amministrazione Comunale;
- realizzazione di un sistema che si candida ad essere utilizzato da altre amministrazioni dell'area metropolitana per l'erogazione di analoghi servizi, con la previsione di un alto grado di riuso.

I benefici attesi dall'Amministrazione Comunale si identificano nei seguenti punti:

- snellimento di procedure burocratiche e riduzione dei tempi di attuazione delle stesse in relazione al rapporto con l'utenza;
- riduzione del numero di accessi e delle code agli sportelli Comunali in quanto sarà possibile interagire con l'amministrazione attraverso una diversificazione dei canali di accesso;
- diminuzione della necessità da parte del cittadino di utilizzare la posta/banca per regolarizzare aspetti finanziari nei confronti dell'amministrazione;
- diffusione delle informazioni in modo capillare verso l'utenza attraverso l'utilizzo di canali innovativi distribuiti sul territorio comunale ed extracomunale;
- miglioramento dell'immagine dell'amministrazione nei confronti dei cittadini e aumento della fiducia nelle istituzioni locali, attraverso una focalizzazione dell'attenzione della macchina amministrativa verso le reali esigenze dell'utente;
- riduzione dei costi interni ed ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e dei flussi organizzativi

Risultati raggiunti:

Gli obiettivi auspicati all'interno dell'idea progettuale sono stati tutti raggiunti nei tempi previsti. In particolare:

- E' stato realizzato l' Internet Data Center Comunale, situato al quarto piano della sede dei Sistemi Informatici, da cui vengono erogati i servizi del Portale. Tale struttura è stata predisposta già per il suo utilizzo da parte di altre amministrazioni, secondo i dettami della normativa vigente, sperimentandone le modalità con una apposita convenzione stipulata con il Comune di Acicatena.
- Il Portale di e-government del Comune di Catania, www.comune.catania.gov.it, è regolarmente funzionante ed allocato presso l'IDC Comunale. Anche questa architettura software è ampliabile per il riuso delle componenti realizzate.
- Il sistema di protocollazione informatica e gestione documentale è stato esteso all'intera amministrazione comunale, secondo quanto previsto dal DPR 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni. I documenti protocollati sono stati progressivamente: 63.962 nel 2003, 186.839 nel 2004, 237.747 nell'anno 2005, 21.713 al 31 gennaio 2006, con una previsione di oltre 260.000 a fine anno.
- Sono stati realizzati i sistemi di pagamenti on line ICI e Contravvenzioni al codice della strada, che vengono regolarmente utilizzati dagli utenti del portale.
- E' stato realizzato il sistema di accesso on-line per le comunicazioni di variazione ICI, le richieste di rimborso ICI e cambio di domicilio
- La consultazione degli atti è stata realizzata tramite l'Albo Pretorio on line, che è risultato tra i servizi più richiesti.
- Lo Sportello Unico delle Attività Produttive è stato informatizzato ed integrato nel Portale per rendere più efficace il rapporto tra imprese/professionisti e

l'Amministrazione Comunale.

- Per quanto realizzato il progetto Etna in WEB ha già trovato l'interesse della Regione Siciliana con l'approvazione del progetto Etn@online, finanziato con fondi POR 2000/2006, per l'estensione dei servizi ad altre 8 amministrazioni comunali della provincia, e la stipula di convenzioni da parte di altre cinque aggregazioni anch'esse destinatarie di tali finanziamenti.

I risultati conseguiti, pertanto, sono in linea con quelli attesi, considerando che la realizzazione del Progetto Etna in WEB non è un punto di arrivo, bensì un punto di partenza per un diverso colloquio tra Pubblica Amministrazione e Cittadini. L'espansione del Portale Etna in WEB è stata prevista sia con il Progetto Etn@online, finanziato dalla Regione Sicilia, sia con il riuso delle componenti realizzate da parte di altri raggruppamenti rientranti nella medesima fonte di finanziamento (POR Sicilia 2000-2006) e, infine, con la partecipazione al bando per la costituzione del Catalogo del riuso.

Un ulteriore risultato strategicamente importante per l'evoluzione del sistema, non esplicitamente previsto, è stata la capacità del gruppo informatico, interno all'Ente, di assimilare le conoscenze e l'esperienza acquisita durante il progetto. Ciò è avvalorato dalla partecipazione al bando e-democracy. e dal cofinanziamento, da parte del MIT, di un ulteriore progetto di e-government "demos.ct".

Purtroppo, tali processi virtuosi, nonostante i risultati siano sotto gli occhi di tutti, hanno subito un forzato arresto, a causa di una rimodulazione della macrostruttura dell'amministrazione comunale catanese, con cui è stata soppressa la Direzione Informatizzazione e Telecomunicazioni

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Da quanto tempo siete on-line?

Il portale "Etna In Web" inizia la sua attività nell'erogazione dei servizi on-line nel dicembre 2004 con il pagamento ICI e la creazione dell'Albo Pretorio; nell'aprile del 2005 è portato a termine il completamento della rete dei servizi on-line con la possibilità di effettuare il pagamento delle contravvenzioni. Nel luglio 2005 è previsto il completamento finale del progetto.

Che area geografica copre il portale?

Il portale "Etna in Web" del comune di Catania, conta un bacino di utenza complessivo di 340.000 abitanti e con un accesso ai servizi del sito di circa il 47% della popolazione. E' di estremo interesse sottolineare come su 1000 utenti interessati, 500 risultino operativi e, inoltre, come il portale consenta anche ai residenti all'estero, che per esempio continuano a mantenere una proprietà all'interno del comune, di servirsi della possibilità di accedere ai servizi on-line messi loro a disposizione dal comune tramite il portale "Etna In Web".

Quanti cittadini sono coinvolti?

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

A quanto ammontano?

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Il portale "Etna In Web" offre la possibilità di accedere ai seguenti servizi on-line:

Richiesta Rimborso I.C.I.*

Richiesta Variazione I.C.I.*

Pagamento I.C.I. on-line con carta di credito*

Guida al calcolo dell'I.C.I.

Richiesta cambio domicilio*

Stato pratiche anagrafiche*

Pagamento Contravvenzioni al C.d.S.*

Sportello Unico per le Imprese*

Richiesta occupazione suolo pubblico*

Richiesta installazione insegne e pubblicità*

Richiesta concessione edilizia*

Consultazione Albo Pretorio

Autocertificazione

Elenco Medici di Base/Pediatrati della Provincia

Sedute del Consiglio Comunale (Videostreaming)

I servizi contraddistinti dal simbolo * prevedono l'autenticazione.

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

Ai fini della presente indagine i servizi che interessano maggiormente sono quelli relativi all'ICI, al pagamento delle contravvenzioni, alla cambio di domicilio e allo stato delle pratiche anagrafiche, ma principalmente i due che prevedono un'interattività completa fra l'utente/cittadino e l'amministrazione, ossia, appunto, il pagamento dell'ICI e delle Contravvenzioni.

L'utente può accedere all'inoltro delle richieste per accedere ai servizi on-line offerti dal portale "Etna In Web" nei seguenti modi:

1-Tramite C.d.I. elettronica, con annesso lettore e software per la firma digitale,

2-Tramite Tesserino Infocamere,

3-Tramite pre-registrazione on-line, in seguito alla quale occorre recarsi presso un ufficio comunale per ricevere il proprio User ID e relativa password (da cambiare al primo accesso).

E' confortante sapere che per tutti gli utenti residenti all'estero e per i disabili, o, comunque, per chi è impossibilitato a recarsi presso gli uffici comunali, è prevista la possibilità di richiedere il proprio User ID e la password semplicemente facendone richiesta per fax, allegando una fotocopia di un documento di identità: una volta pervenuta la richiesta, viene inviata una mail all'interessato con cui si comunica lo User ID e la password provvisoria da cambiare al primo accesso.

Quando un utente/cittadino accede ai servizi on-line sono previste due diverse procedure:

- per i servizi che prevedono la possibilità di pagamento (che sono poi quelli che ci interessano maggiormente, ossia il pagamento ICI e il pagamento delle Contravvenzioni) vengono inviate all'utente due email, una da parte del Portale/Comune, che registra la transazione, l'altra da parte dei Servizi Interbancari,

che comunica l'avvenuta transazione.

- per i servizi che prevedono un rapporto con il Comune, essenzialmente per l'inizio pratiche, vengono inviate all'utente due email dal Comune: nella prima si informa il cittadino che la pratica è stata inoltrata con successo, nella seconda si comunica l'avvenuta protocollatura della medesima.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Sono stati effettuati costantemente sondaggi per conoscere l'opinione dei cittadini nei confronti dell'attività svolta dal portale, con esiti sempre favorevoli e, anzi, con incitamenti ad estendere l'offerta on-line ad una sfera più ampia di servizi.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.2.4 - PROVINCIAUNICA

Breve sintesi del progetto:

L'iniziativa nasce come logica prosecuzione del percorso avviato da tempo dalla Provincia di Pescara per supportare la modernizzazione del territorio attraverso la realizzazione di un nuovo modello di società informatizzata e partecipe, in cui istituzioni, cittadini ed operatori, condividono i processi decisionali, attuando le politiche di sussidiarietà orizzontale e contribuendo così ad elaborare le scelte strategiche del suo sviluppo.

Un percorso che richiede amministrazioni pubbliche capaci di elaborare e attuare politiche efficaci, di migliorare la qualità dei servizi, di conseguire un significativo recupero di efficienza. Capaci cioè di essere più amichevoli e affidabili nei confronti dei cittadini e in grado di risolvere i nuovi problemi collettivi che la globalizzazione sta mettendo in evidenza.

Il progetto "PROVINCIAUNICA" è stato promosso da un partenariato composto da 46 Enti (la Provincia, 2 Comunità Montane e 43 Comuni del territorio pescarese) ed è stato approvato dal CNIPA collocandosi, come punteggio, al 14° posto (69 punti su 100) della graduatoria di merito e tra i primi 5 progetti in assoluto come rapporto di efficienza tra costo e utenza servita senza subire alcun taglio o modifica da parte della commissione di valutazione.

I suoi obiettivi sono perseguiti attraverso una forte innovazione nel modo tradizionale di erogare i servizi da parte degli Enti coinvolti, basata su tre strumenti fondamentali:

- il ricorso alle nuove tecnologie informatiche ed alla "cooperazione applicativa", ossia all'adozione di sistemi informativi condivisi che dialogano e scambiano dati tra loro;
- l'uso della rete internet e la creazione di un unico punto di accesso on-line che consente agli utenti di accedere ai servizi pubblici da qualsiasi luogo senza doversi recare negli uffici (ufficio virtuale);
- l'utilizzo di sportelli innovativi distribuiti sul territorio (banche, ricevitorie, bar, posta, ecc.) per accedere agli stessi servizi in modo tradizionale ma in luoghi diversi dagli uffici pubblici, più facili da raggiungere e da utilizzare.

I servizi oggetto dell'iniziativa sono 39 (22 per i cittadini e 17 per le imprese). Per ciascuno dei servizi indicati Provinciaunica consentirà all'utente di ottenere, direttamente sul proprio pc:

- l'informazione completa su leggi, norme, regolamenti che sono alla base del servizio nonché la possibilità di richiedere ulteriori informazioni al responsabile con obbligo di risposta;
- la disponibilità di ogni tipo di modulistica necessaria per la presentazione della richiesta e l'inoltro della stessa incluso l'avviso di ricezione;
- lo stato di occupazione dei vari servizi con eventuale possibilità di prenotazione;
- l'emanazione di ogni tipo di risposta e sua consegna anche off-line;
- la mappatura delle procedure e degli iter e il controllo del procedimento in tempo reale in ogni sua fase;
- la gestione delle scadenze per posizione (nel caso di pagamenti);
- l'interrogazione e visualizzazione delle denunce e dei pagamenti effettuati;
- il calcolo degli oneri dovuti (incluso contestazioni e/o ricorsi);
- la scelta della modalità di pagamento e l'effettuazione del pagamento.

Obiettivi conseguiti:

Coinvolgimento delle Amministrazioni Comunali nella gestione comune di problematiche connesse all'innovazione ed alle relazioni con gli utenti. Sensibilizzazione degli operatori dei front end pubblici alla centralità del ruolo della user's satisfaction. Introduzione di strumenti e canali innovativi di erogazione dei servizi pubblici e di relazione con l'utenza. Impulso alla diffusione locale della Società dell'Informazione.

Risultati raggiunti:

Creazione (in corso) di una struttura territoriale per la gestione comune dei servizi e delle strategie dell'innovazione locale. Snellimento delle procedure di erogazione dei servizi e relativa riduzione dei costi (stimati a regime). Razionalizzazione dei flussi informativi e maggior controllo e conoscenza dei dati da parte delle Amministrazioni. Miglioramento delle dotazioni strumentali e delle conoscenze informatiche del personale dei piccoli Comuni. Disponibilità di front-end aggiuntivi della P.A.L. per cittadini e imprese.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Dopo la progettazione complessiva del sistema e l'attivazione del front-end informativo (contenente descrizione del progetto, dei servizi e degli Enti, insieme a news in argomento) avvenuta nei primi 9 mesi del 2004, si è dato il via alla fase di sviluppo delle applicazioni verticali (gestione delle procedure dei singoli servizi) ed orizzontali (riconoscimento utente, gestione del pagamento, interfaccia con i database comunali, connessione con circuiti bancari e delle ricevitorie, ecc.) che è proseguita sino all'estate del 2005, parallelamente alla quale si è svolta la prima fase di formazione del personale degli Enti. Infine, a partire dall'autunno dello scorso anno, sino al mese di gennaio u.s., è stata implementata la piattaforma di interfaccia del sistema nei singoli Enti effettuando la seconda fase della formazione degli addetti interni e lo start-up funzionale dei singoli servizi.

Da quanto tempo siete on-line?

Dall'aprile 2004.

Che area geografica copre il portale?

Il bacino d'utenza del suddetto portale è di circa 300mila abitanti (la popolazione dell'intera provincia) anche se si impone un distinguo: per i servizi non comunali (concessioni provinciali, servizi relativi al lavoro, ecc.) l'utenza potenziale è quella testé indicata, per i servizi comunali (pagamento ICI, cambio di residenza, ecc.) il bacino corrisponde a quello dei "soli" 43 comuni su 46 appartenenti alla Provincia di Pescara che hanno aderito al progetto, tra i quali non vi è il comune capoluogo, in pratica parliamo di 200mila abitanti. I comuni sono: Abbateggio, Alanno, Bolognano, Brittolì, Bussi sul Tirino, Camera di Commercio di Pescara, Cappelle sul Tavo, Caramanico Terme, Carpineto della Nora, Castiglione a Casauria, Catignano, Cepagatti, Città Sant'Angelo, Civitavecchia, Civitella Casanova, Collecchio, Comunità Montana della Macella e del Morrone, Comunità Montana Vestina, Corvara, Cugnoli, Ellice, Farindola, Lettomanopello, Loreto Aprutino, Manopello, Montebello di Bertona, Montesilvano, Moscufo, Nocciano, Penne, Pescara, Pescosansonesco, Pianella, Picciano, Pietranico, Popoli, Provincia di Pescara, Roccamorice, Rosciano, S. Valentino, Salle, Sant'Eufemia, Scafa, Serramonacesca, Spoltore, Tocco da Casauria, Torre Passeri, Turrialnani, Vicoli, Villa Celiera.

Quanti cittadini sono coinvolti?

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

I costi di realizzazione dell'intero sistema (front-end, back-end, formazione e servizi tecnici), esclusa la parte comunicazione e sensibilizzazione (che era inclusa nel contratto di fornitura) è costata circa 600mila Euro mentre i costi di gestione stimati (che decorreranno effettivamente dal prossimo mese di giugno) assommano a circa 150mila Euro annue.

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

Oltre al contributo del MIT l'intero progetto, il cui costo si aggira sul milione e ottocentomila Euro, è stato sostenuto dagli Enti partner.

A quanto ammontano?

L'entità dei finanziamenti è stata di 600mila Euro.

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Il portale ProvinciaUnica offre la possibilità di accedere ai seguenti servizi on-line:

Autenticazione atto di notorietà;

Certificato di cittadinanza Italiana;

Certificato di luogo e data di nascita;

Certificato di nascita di un figlio;

Certificato di nascita di un figlio (entrambi i genitori);

Certificato di nascita, residenza e cittadinanza;

Certificazione antimafia;

Certificazione autenticazione copie;

Certificazione degli esami universitari e di stato;

Certificazione del codice fiscale;

Certificazione del codice fiscale e della partita IVA;

Certificazione del reddito;

Certificazione del titolo di abilitazione;

Certificazione del titolo di studio;

Certificazione della partita IVA;

Certificazione della qualità dello studente;

Certificazione della vivenza a carico di un familiare;

Certificazione dello stato civile;

Certificazione dello stato di disoccupazione;

Certificazione dello stato di famiglia;

Certificazione di avvenuta valutazione dei rischi e obblighi;

Certificazione di residenza;

Certificazione INPS;

Certificazione per iscrizione albi o elenchi;

Certificazione posizione e obblighi militari;

Certificazione valutazione rischi;

COSAP - Passo carrabile - Richiesta riduzione accesso;

COSAP - Richiesta concessione passo carrabile;

COSAP - Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;

COSAP - Richiesta rinnovo concessione;

COSAP - Rimborso cauzionale;

COSAP - Rimborso somme erroneamente versate;

COSAP - Rinuncia concessione;
Denuncia di infortunio sul lavoro;
Denuncia inizio attività - Installazione, ampliamento, trasformazione e manutenzione impianti;
DIA - Denuncia Inizio Attività per imprese;
Dichiarazione di cambio residenza tra comuni diversi;
Dichiarazione sostitutiva di certificazione;
ICI - Pagamento/ Rimborso/Variazione;
ICP - Richiesta e pagamento installazione insegna;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Pubblicazioni matrimoniali;
Richiesta finanziamento studi;
Richiesta iscrizione asilo nido;
Richiesta iscrizione scolastica;
Richiesta iscrizione scuola materna;
Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta e pagamento trasporto scolastico;
Rimborso spese per prestazioni sanitarie;
TARSU - Denuncia;
TARSU - Richiesta riduzione tassa sui rifiuti.

I servizi on-line sono così distribuiti per i vari Comuni o enti aderenti al progetto ProvinciaUnica:

1- Abbateggio:

Richiesta mensa scolastica;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta trasporto scolastico;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento ICI.

2- Alanno:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU.

3- Bolognano:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

4- Brittolli:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

5- Bussi sul Tirino:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

6- Camera di Commercio di Pescara:

\

7- Cappelle sul Tavo:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

8- Caramanico Terme:

Richiesta e pagamento trasporto;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

9- Carpineto della Nora:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

10- Castiglione a Casauria:

Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta e pagamento trasporto;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU.

11- Catignano:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;

Pagamento ICI.

12- Cepagatti:

\

13- Città Sant'Angelo:

Richiesta e pagamento mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

14- Civitaquana:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

15- Civitella Casanova:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada.

16- Collecervino:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

17- Comunità Montana della Macella e del Morrone:

\

18- Comunità Montana Vestina:

\

19- Corvara:

Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU.

20- Cugnoli:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Denuncia TARSU.

21- Elice:

Pagamento infrazioni al codice della strada,
Richiesta concessione passo carrabile.

22- Farindola:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

23- Lettomanopello:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

24- Loreto Aprutino:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

25- Manopello:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

26- Montebello di Bertona:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

27- Montesilvano:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Pagamento ICI.

28- Moscufo:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

29- Nocciano:

Richiesta mensa scolastica;

Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

30- Penne:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta e pagamento nuova concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.

31- Pescara:

\

32- Pescosansonesco:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

33- Pianella:

\

34- Picciano:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

35- Pietranico:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

36- Popoli:

Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

37- Provincia di Pescara:

Richiesta concessione passo carrabile;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico.

38- Roccamorice:

Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

39- Rosciano:

Pagamento infrazioni al codice della strada.

- 40- S. Valentino:
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Denuncia TARSU.
- 41- Salle:
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento ICI.
- 42- Sant'Eufemia:
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Certificato denuncia TARSU.
- 43- Scafa:
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento retta asilo nido;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.
- 44- Serramonacesca:
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.
- 45- Spoltore:
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Pagamento retta asilo nido/scuola materna;
Richiesta e pagamento installazione insegna ICP;
Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico;
Denuncia TARSU;
Pagamento ICI.
- 46- Tocco da Casauria:
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

47- Torre Passeri:
Pagamento infrazioni al codice della strada.

48- Turrivalignani:
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

49- Vicoli:
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile;
Denuncia TARSU.

50- Villa Celira:
Richiesta mensa scolastica;
Richiesta trasporto scolastico;
Pagamento infrazioni al codice della strada;
Richiesta concessione passo carrabile.

I servizi on-line erogati dal portale ProvinciaUnica che maggiormente interessano sono ovviamente quelli connessi con le tematiche CASA e TRASPORTI. Quindi, per quanto riguarda il tema CASA, si rimanda a quei comuni che offrono la possibilità di svolgere da casa le pratiche connesse con ICI e Tarsu (nonché la possibilità di accedere alle varie certificazioni); per quanto attiene al settore TRASPORTI, si rinvia invece a quei comuni che garantiscono la possibilità di effettuare on-line il pagamento delle infrazioni al codice della strada, la richiesta per la concessione del passo carrabile e per il trasporto scolastico (scuolaBus).

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

Per accedere ai servizi on-line l'utente deve registrarsi. Per poter fare ciò si è deciso di utilizzare un meccanismo "ibrido" on e off line: il cittadino che non arrivi al sito spontaneamente (e non "reagisca" all'invito visibile sullo stesso) è invitato a farlo attraverso un'azione di comunicazione che ciascun Comune fa sul suo territorio con mezzi diversi di tipo tradizionali (lettere, manifesti, ecc.); dopo aver inserito le informazioni richieste dal sistema (che sono quelle strettamente necessarie alla sua identificazione) esso genera automaticamente un PIN code non visibile all'utente che viene inviato, mediante posta elettronica certificata, ad un funzionario comunale. Detto funzionario non è in grado di leggere il suddetto codice ma solo di stamparlo in forma riservata (sul tipo dei PIN code dei bancomat) e consegnarlo al cittadino che dovrà recarsi fisicamente in Comune, dal suddetto funzionario, munito dei documenti d'identità, per ritirare il PIN con il quale, da quel momento in poi, potrà accedere ai servizi on-line.

Gli operatori di back-office hanno un monitoraggio costante del funzionamento del sistema, che evidenzia ogni procedura attivata dagli utenti ("ticketing") il che consente loro di intervenire "manualmente" per garantire il provisioning delle richieste inevase automaticamente dal sistema per anomalie funzionali dello stesso o per impossibilità di completare l'iter della richiesta senza intervento umano. Gli operatori di back-office

intervengono in tali casi attivando direttamente gli uffici amministrativi competenti all'evasione della richiesta dell'utente seguendo l'iter sino alla sua conclusione.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

La criticità principale è data dall'insufficiente interesse al controllo che gli Enti, specie i Comuni minori, nutrono verso le procedure di erogazione dei servizi di cui privilegiano un completo outsourcing a terzi fornitori informatici e di servizi di riscossione (concessionarie dei tributi). La difficoltà principale, collegata a tale criticità, è data dalla eterogeneità delle soluzioni (tecnologiche e metodologiche) adottate dagli Enti per la gestione dei servizi oggetto dell'intervento.

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Coinvolgimento continuo dei Sindaci, oltre che dei Tecnici comunali, e assegnazione di un ruolo guida, nella messa a punto delle soluzioni progettuali, ad un gruppo ristretto di Enti componenti una sorta di Comitato di Pilotaggio del progetto.

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Al momento esso sostiene il solo costo della transazione finanziaria, in caso di pagamento, previsto dal canale e dallo strumento di pagamento utilizzato (carta di credito o oneri d'incasso della ricevitoria o della banca) che sono legati al rapporto individuale del cittadino con il circuito stesso. Appena attivato il CST, ossia la struttura consortile degli Enti per la gestione a regime dei servizi del progetto, che si porrà come soggetto giuridico intermediario tra l'utente e i fornitori (Enti e canali), sarà stabilita una modalità ed un tariffario unici di accesso ai servizi che consentirà anche la disponibilità di risorse finanziarie, derivanti dalla intermediazione medesima, che saranno destinate alla manutenzione del sistema stesso.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Si è previsto di effettuarla in autunno, potendo contare su una diffusione d'uso del sistema capace di generare una risposta quanti-qualitativa significativa.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Si rimanda al paragrafo "Storia del sito (fasi di realizzazione)". Fermo restando che il piano di formazione svolto è risultato molto complesso e articolato e non può essere sintetizzato in una risposta di poche righe, si segnalano qui solo le "macrorisposte".

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Il monte ore è stato pari a 35 gg/uomo di sessioni formative in aula e 27 in FAD per un totale di 62 gg/uomo di ca. 4 ore cad., ossia 250 ore/uomo. I destinatari coinvolti sono stati complessivamente poco meno di 200 così suddivisi:

- Formatori interni (per la formazione continua): 2
- Team Leader (responsabili di progetto per ciascun Ente): 50
- Operatori Anagrafe e Tributi: 86
- Altri operatori comunali: 55
- Operatori di Call Center: 3

I moduli sono stati fondamentalmente di tre tipi: strategia e innovazione (l'avvento dell'e.government, il piano nazionale, l'evoluzione normativa in atto, il ruolo degli Enti Locali, la riorganizzazione dei processi interni, la gestione comune, ecc.), le applicazioni e i servizi del progetto (la piattaforma, le componenti di front-end e back-end, il single sign-on, la sincronizzazione con i database, ecc.), le relazioni con gli utenti (la user satisfaction, i processi utente-centrici, l'utente come cliente e la customer-care, ecc.).

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Non si segnala al momento nessuna richiesta. Si è ritenuto in tal senso anche di non partecipare al bando per il riuso, perché si è ritenuto fondamentale stabilizzare gli esiti dell'esperienza nel suo complesso, non limitandosi alla mera funzionalità delle applicazioni, prima di poterne trasferire i benefici ad altre Amministrazioni.

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.2.5 - SOVERIA.IT

Breve sintesi del progetto:

Il caso qui in esame è il portale www.soveria.it del comune di Soveria Mannelli nella provincia di Catanzaro. Il bacino d'utenza del portale comprende praticamente l'intera popolazione comunale, di circa 3.500 abitanti.

Servizi Erogati: Tramite lo sportello virtuale è possibile accedere a numerosi servizi ripartiti in tre differenti aree di competenza:

• AREA AMMINISTRATIVA

Servizi sociali:

- Assegni per maternità
- Assegni per il nucleo familiare
- Richiesta contributo economico
- Richiesta assistenza domiciliare
- Richiesta cura alla persona con handicap
- Richiesta iscrizione al servizio Caronte
- Richiesta libri di testo gratuiti per scuole medie e primo anno superiore

Servizi scolastici:

- Iscrizione servizio mensa/trasporto o fornitura gratuita buoni mensa e trasporti

Servizi Anagrafe e Stato Civile:

- Carta d'identità
- Passaporto
- Matrimonio, pubblicazioni
- Dichiarazione di nascita
- Vaccinazioni obbligatorie
- Certificato di morte
- Leva, Iscrizione nella lista
- Leva, Congedo illimitato
- Leva, Ritardi o Rinvio per motivi di studio

Servizio civile:

- Richiesta certificato di gradimento per espletamento servizio civile

• AREA TECNICA

- Assegnazione loculi gratuiti
- Assegnazione/Rinnovo concessione loculi
- Concessione edilizia
- Richiesta Proroga concessione edilizia
- Autorizzazione per lavori edilizi
- Comunicazione inizio/fine lavori
- Denuncia inizio attività edilizia (DIA)
- Certificato di destinazione urbanistica
- Certificato di abitabilità/agibilità
- Deposito tipo di frazionamento
- Deposito tipo mappale

• AREA TRIBUTARIA

- TOSAP Temporanea
- TOSAP Permanente
- Insegne, Pubblicità temporanea
- Insegne pubblicità permanente
- ICI, Dichiarazione
- TARSU, Denuncia dei locali adibiti ad abitazione

-Allaccio rete idrica
-Distacco contatore acqua
-Voltura contatore acqua
Ai quali si aggiunge il servizio: "Ricerca Pratiche".

Obiettivi conseguiti:

Risultati raggiunti:

Assegnazione di 500 computers ad altrettante famiglie, con relativa fornitura di un account a internet.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Da quanto tempo siete on-line?

Il portale è on-line dal 2003 e fa parte di un progetto estremamente innovativo/innovatore nella sua dinamicità, ed è frutto di un'autonoma e audace iniziativa del piccolo comune calabro, che ha visto tra l'altro, nei suoi principi cardine, l'assegnazione di 500 computers ad altrettante famiglie, con relativa fornitura di un account a internet.

Che area geografica copre il portale?

Territorio comunale

Quanti cittadini sono coinvolti?

Complessivamente sono coinvolti nell'iniziativa e, quindi, risultano destinatari della medesima n° 3.500 residenti nell'ambito del Comune di Soveria Mannelli

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

I costi di realizzazione e di gestione sono stati e sono interamente a carico del bilancio comunale, sia in termini di risorse economiche che di risorse umane.

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

A quanto ammontano?

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

L'accesso ai servizi on-line avviene tramite autenticazione; ne sono previste due tipi: la prima consiste in una registrazione sul portale con cui l'utente/cittadino si abilita ad accedere ad alcune aree dei servizi on-line; la seconda prevede l'utilizzo di una smart card, di un lettore e del software di firma digitale. Per fare un esempio, per accedere ai servizi "Dichiarazione ICI" e "TARSU, Denuncia dei locali adibiti ad abitazione" è

sufficiente la registrazione base, mentre per i servizi "Distacco e voltura contatore acqua" è richiesto l'utilizzo della Smart Card.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Si riporta il testo ufficiale riportato nell'indagine fornita dal responsabile interpretato.
"Nei mesi di Ottobre e Novembre 2003 è stata svolta un'indagine sull'utilizzo delle nuove tecnologie presenti nelle famiglie dei residenti in Soveria Mannelli ed è stata effettuata su 1098 famiglie (93%) rispetto ad un totale di circa 1180 nuclei familiari esistenti sul territorio.

-L'indagine è stata svolta 7 mesi dopo la consegna nelle famiglie dei Personal Computer nell'ambito del progetto "soveria.it".

I computer consegnati alle famiglie hanno fatto sì che la percentuale dei possessori di un PC passasse dal 26% del 2000 al 67% circa del 2003.

Utilizza il pc: % v.a.

molto (+ di 5 ore) 7,74% 85

abbastanza (da 2 a 5 ore) 20,86% 229

poco (meno di 2 ore) 32,60% 358

mai 1,91% 21

non possiede un pc 32,24% 354

Senza risposta 4,64% 51

Totali 100,00% 1098

-Nella seconda domanda abbiamo chiesto ai possessori di un PC come esso viene utilizzato in famiglia.

Le risposte hanno evidenziato una leggera prevalenza della navigazione su Internet (28%) rispetto alle altre risposte.

Quale uso viene fatto del pc: (più risposte) % v.a.

Navigazione internet 28,03% 388

E-mail 18,21% 252

Utilizzo programmi d'ufficio 20,23% 280

Intrattenimento off-line 20,45% 283

Senza risposta 13,08% 181

Totali 100,00% 1384

-Attualmente la nostra cittadina non è dotata di accessi ad internet con la cosiddetta "banda larga", pertanto la quasi totalità dei collegamenti alla rete avviene con la classica linea telefonica RTG (95% circa).

Le altre tecnologie di connessione compaiono con percentuali molto ridotte, probabilmente perché vi sono alcuni costi fissi che risultano onerosi dal punto di vista economico.

Con quale tecnologia si connette ad internet ? % v.a.

Modem analogico 94,89% 706

Modem digitale (ISDN) 2,42% 18

Telefonino (GPRS) 1,08% 8

Collegamento satellitare 0,27% 2

SENZA RISPOSTA 1,34% 10

Totali 100,00% 744

-Questa domanda è stata posta solo alle famiglie che sono state assegnatarie di un PC all'interno del progetto "Soveria.it" e riguarda l'attivazione del servizio di assistenza da parte delle famiglie stesse per problemi di qualsiasi natura relativi al computer.

Si evince dall'indagine che il 26% circa ha attivato un tichet di assistenza, per l'82% delle famiglie è stato risolto il problema e per il 76% delle famiglie anche in tempi accettabili.

Da una indicazione dell'Azienda che ha in carico l'assistenza è emerso che l'88% delle chiamate è avvenuto perché il PC era bloccato da un errato utilizzo mentre per il restante 12% si è dovuti intervenire per sostituire parti meccaniche danneggiate.

Ha mai chiamato l'assistenza per la risoluzione di problemi sul pc: % v.a.

SI 25,99% 111

NO 74,01% 315

Totali 100,00% 425

se SI: è stato risolto il problema ?

SI 81,08% 90

NO 18,92% 21

Totali 100,00% 111

I tempi di intervento sono stati accettabili ?

SI 76,58% 85

NO 23,42% 26

Totali 100,00% 111

-Abbiamo chiesto, invece, a chi possedeva un PC di sua proprietà, quando lo avesse acquistato.

In quale anno ha acquistato il suo ultimo PC ? % v.a.

2003 4,39% 14

2002 8,78% 28

2001 13,17% 42

2000 14,42% 46

1999 23,82% 76

prima del 99 25,71% 82

non lo sa 2,51% 8

Senza risposta 7,21% 23

Totali 100,00% 319

-La seguente domanda, anche se si discosta un poco rispetto alle altre domande, è stata posta per conoscere la penetrazione della TV digitale all'interno delle famiglie di Soveria per un futuro progetto che l'Amministrazione Comunale sta elaborando.

Il dato che ne viene fuori è molto interessante perché i possessori di un decoder digitale nel 2000 risultavano essere il 13% contro il 30% circa del 2003, con un incremento di ben 17 punti percentuali in 3 anni.

Possiede un ricevitore per la TV digitale % v.a.

SI 29,69% 326

NO 66,94% 735

Senza risposta 3,37% 37

Totali 100,00% 1098

-Infine sono state poste 4 domande con risposta libera per le quali vi sono state una serie variegata di risposte/richieste.

Di seguito sono elencate quelle che hanno avuto una percentuale rilevante rispetto al totale.

Quali problemi riscontra nell'utilizzo del pc % v.a.

E' lento il collegamento ad internet 48,54% 50

Il Pc si blocca 19,42% 20

Un generico "non funziona" 14,56% 15

Altro 17,48% 18

Totali 100,00% 103

Gradirebbe effettuare formazione su uno specifico argomento? Se SI quale: % v.a.

Corsi base patente europea (ECDL) 87,94% 248

Corsi avanzati di informatica 3,55% 10

Corsi di lingue straniere (Inglese, Francese, Spagnolo) 1,77% 5

Altro 6,74% 19

Totali 100,00% 282

Quali servizi vorrebbe che fossero implementati nel portale. % v.a.

Maggiori informazioni per la ricerca di lavoro 48,94% 46

Servizi sulla scuola/formazione 9,57% 9

Servizi di informazione generalista 7,45% 7

Servizi specifici comunali (Tasse, delibere etc) 5,32% 5

Altro 28,72% 27

Totali 100,00% 94

Quali servizi dovrebbe promuovere il Comune per aiutare, da questo punto di vista, il nucleo familiare ? % v.a.

Collegamenti ad internet gratuiti e più veloci /adsl 16,36% 9

Sviluppo delle opportunità lavorative 20,00% 11

Assistenza alle famiglie all'uso del PC 16,36% 9

Altro 47,27% 26

Totali 100,00% 55

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.2.6 - ASMENET

Breve sintesi del progetto:

Il progetto ASMENET è stato approvato dall'Assemblea del 27 febbraio 2002 di ASMEZ, Consorzio che associa 483 Enti Locali di Campania, Calabria e Basilicata (296 di prima affiliazione e 187 di seconda affiliazione) (vedi <http://www.asmez.it>).

La modalità di aggregazione prescelta ai sensi dell'art.4 del bando è l'associazione al Consorzio. L'attività di coordinamento di ASMENET è garantita dalla Comunità Montana "Zona Tanagro" che si è già caratterizzata per la propria capacità progettuale e di aggregazione, riuscendo ad ottenere finanziamenti per il SUAP, i Patti Territoriali Agricolo e Generalista, il piano di e-government regionale ed i piani di sviluppo interregionali.

Inoltre, il Presidente della Comunità Montana rappresenta gli Enti associati nel Consiglio Direttivo ASMEZ, assieme al Presidente e Vice Presidente dell'ANCI Campania.

Il Progetto ASMENET parte dall'esperienza maturata in ambito consortile, in particolare nello svolgimento delle attività legate al Portale dei servizi al cittadino ed alle imprese (www.asmecard.it) ed allo Sportello Unico per le Attività Produttive (suap.asmez.it), che ha coinvolto 250 Comuni raggruppati in 19 cluster con finanziamenti di circa 2.450.000 euro della Funzione Pubblica e vuole rappresentarne la naturale prosecuzione in linea con gli obiettivi dell'Avviso cui partecipa.

In particolare si intendono valorizzare i precedenti progetti realizzati di cui, di seguito, si fornisce elenco:

- Community Network consortile (250 Comuni, 19 cluster 54 reti locali);
- Local Registration Authority LRA (270 Enti).

Il sistema satellitare per la formazione a distanza ed il broadcasting (157 Enti) è stato ed è essenziale per la creazione di consenso ai processi di cambiamento che si realizzeranno, per proseguire nella costruzione della cooperazione fra le diverse strategie organizzative dei diversi enti, per facilitare la costruzione di un'organizzazione adattabile ed adattiva al contesto di riferimento, per fornire l'accesso a servizi multicanali a costi equi e sostenibili. In definitiva il progetto ha come beneficiari circa quattro milioni di cittadini e diverse centinaia di migliaia di piccole imprese volta a consentire un'interazione semplificata con la PA locale e che troveranno facilitati gli adempimenti e rafforzati i servizi. Il progetto si inserisce pienamente nei Piani Territoriali Regionali cogliendone gli stimoli, le indicazioni e le strategie.

Obiettivi conseguiti:

La finalità prevalente del progetto è l'ammodernamento del front office con cittadini e imprese, realizzando un sistema interattivo multicanale (telefono, internet, chioschi telematici, carta servizi al cittadino).

I principali obiettivi del progetto ASMENET possono essere così sintetizzati:

- Realizzazione all'interno di un'ampia aggregazione di Enti Locali appartenenti ad un ambito territoriale pluriregionale, di un "Sistema di eGovernment" in grado di valorizzare il ruolo di interfaccia istituzionale degli Enti aderenti verso cittadini ed imprese, per un'ampia gamma di servizi forniti sia direttamente dalle Amministrazioni locali sia per quelli erogati da Enti e Pubbliche Amministrazioni Centrali;
- Realizzazione di un ambiente tecnologico/organizzativo standard che consenta anche ai piccoli comuni (< 5000 abitanti) di partecipare con piena consapevolezza e a pari livello al processo di innovazione della Pubblica Amministrazione;

- Attivazione di un processo di forte cooperazione organizzativa fra gli Enti coinvolti, mirata a realizzare un modello consolidato di interscambio informativo e "riuso" di applicazioni e servizi messi a fattor comune in virtù del disegno architettuale adottato. Sistemi hardware, sistemi applicativi e metodi organizzativi comuni a tutti gli Enti Locali aderenti al progetto, sono infatti ospitati in una infrastruttura centrale (Shared Services Center) interconnessa a Server periferici (Local Server), installati presso ciascuna Amministrazione Locale, tecnologicamente omogenei e configurati con le medesime funzionalità;

- Formazione, anche attraverso la collaborazione con partner privati qualificati, di nuove figure professionali nelle PA locali, in grado di cogliere le possibilità offerte dalle nuove tecnologie web e di contribuire attivamente alla "gestione del cambiamento" all'interno della propria realtà operativa.

Il primo obiettivo del progetto ASMENET consiste nella realizzazione, all'interno di un'ampia aggregazione di 592 Enti Locali, ubicati in un ambito territoriale pluriregionale con un bacino di utenza di 3.926.926 abitanti, di un "Sistema di e-government" in grado di valorizzare il ruolo di interfaccia istituzionale degli Enti aderenti verso cittadini ed imprese sia per i servizi forniti direttamente che per quelli della restante PA.

Il progetto prevede l'utilizzo di una Sistema di Certificazione per garantire il riconoscimento degli utenti e consentire l'accesso sicuro ai servizi erogati dagli Enti Locali associati e dalla restante PA con la quale verranno stipulati appositi accordi di cooperazione.

I servizi saranno erogati con soluzioni innovative "*multicanale*" (PC connessi ad Internet, Call center, posta elettronica, telefonia fissa e mobile) e con *procedure omogenee* su tutto il territorio servito dal sistema.

ASMENET ha inteso avviare un processo di sviluppo della pubblica amministrazione locale coinvolta nel progetto, configurando allo stesso tempo una rete organizzativa di sostegno al processo di decentramento delle competenze degli EE.LL. già avviato dalla legge sul "federalismo".

Il secondo obiettivo è la realizzazione di un ambiente tecnologico/organizzativo standard che consenta ai comuni piccoli (< 5000 abitanti) come già lo è per comuni medio grandi, di partecipare pienamente e con consapevolezza al processo di innovazione della pubblica amministrazione, calando la tecnologia nello specifico ambiente e rendendola funzionale ai bisogni locali di ogni ente partecipante al progetto ASMENET. Ogni comune o ente ha il suo portale appoggiato sul dominio www.comune.nomecomune.it e attraverso lo SSC-LS (Shared Services Center - Local Server) che opera un processo di normalizzazione in/out può interoperare, attraverso la Rete Regionale di riferimento, con ogni ente collegato alla Rete Nazionale.

Il terzo obiettivo è lo sviluppo di una forte cooperazione organizzativa fra gli enti coinvolti che porti ad una riorganizzazione degli stessi e ad un modello consolidato di interscambio nel senso del riuso e messa in comune di servizi per abbatterne i costi verso i cittadini e le imprese.

Il quarto obiettivo è la messa in opera di un innovativo sistema di Citizen Relationship Management che non si basi semplicemente su un ambiente tecnologico di data mining con reti neurali od altro, ma offra un innovativo sistema bidirezionale di comunicazione fra gli utenti e le PA locali come lo sono state inizialmente le Reti Civiche e che abbia funzioni sia di monitoraggio e valutazione delle performance offerte, sia di supporto ai bisogni di identità/visibilità del cittadino.

Il quinto obiettivo è, attraverso la collaborazione con partner privati qualificati, avviare la formazione di nuove figure professionali, nelle PA locali, (Services Manager) in grado di cogliere le possibilità offerte dall'introduzione delle nuove tecnologie Web nella pubblica amministrazione, di operare in termini di change management per la stabilizzazione e

l'ottimizzazione dei nuovi processi di servizio e di operare per la tutela dell'investimento effettuato dall'ente e per il suo riuso.

Il sesto obiettivo è stabilizzare una soluzione per i piccoli e medi comuni per la messa in opera e la gestione di portali con contenuti e servizi privi di "barriere elettroniche", e, quindi, accessibili ed usabili da tutti in ottemperanza a quanto definito dalla Web Accessibility Initiative (WAI) e dalle norme AIPA.

Inoltre con riferimento alle normative emanate dagli EE.LL. si estenderà il modello delle Norme in Rete (NIR) per questo livello di competenza.

La multicanalità è garantita oltre che da Internet dalla telefonia fissa e mobile. Nell'ottica di un servizio di semplice fruizione da parte di tutte le fasce di utenza, il telefono senz'altro è lo strumento che assicura contemporaneamente:

- facilità d'uso;
- immediatezza nell'accesso delle informazioni;
- basso costo di esercizio da parte dell'utente (la chiamata avviene tramite un "numero verde");
- bassi costi in termini di prerequisiti.

Il progetto ha previsto l'attivazione di un "Numero Verde". Il modello di funzionamento del call center prevede che il cittadino sia soddisfatto on line e non sono previste attività asincrone di back office. Infine per il personale pubblico si tende a diffondere una diffusa crescita professionale passando dalla cultura dell'adempimento a quella orientata al servizio, mentre per i cittadini e le imprese si offre un reale rafforzamento dei loro diritti.

Risultati raggiunti:

In sintesi il progetto ASMENET consente di:

- Semplificare le procedure amministrative;
- Snellire le procedure di accesso e partecipazione dei cittadini (affiancare la multimedialità alla carta);
- Costruire il dialogo tra strutture pubbliche e cittadino (comunicazione);
- Proporre un sistema che consenta di adeguare i servizi alle esigenze dei cittadini e delle imprese (riconoscimento dello status con diritti e doveri);
- Offrire uno strumento che consenta al cittadino e alle imprese di accedere in maniera unitaria ai servizi della PA. in una modalità multicanale (internet, call center);
- Sviluppare uno standard open source che sia compatibile con le disponibilità di spesa dei Comuni e degli EE.LL. medio/piccoli;

Integrare i processi rispettando l'autonomia e l'identità degli EE.LL.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)? - Stato di avanzamento del progetto

Relativamente ai piani territoriali delle Regioni in cui i comuni partecipanti insistono, come già affermato, il progetto nei fatti predispone i Comuni e gli altri EE.LL. a collegarsi alla Reti regionali della PA quando esse verranno realizzate, non prefigurando alcuna tecnologia proprietaria e non interoperabile, ma facendo degli standard, dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa dei must assoluti. Seguendo il piano di progetto, le attività si sono svolte secondo le seguenti direttrici principali:

- Definizione dei requisiti dei servizi da realizzare;
- Sviluppo software ;
- Raccolta di informazioni sullo stato di informatizzazione dei comuni;
- Attivazione e relativo popolamento dati per i servizi rilasciati;
- Divulgazione e sensibilizzazione;
- Formazione;

Definizione dei requisiti dei servizi da realizzare:

E' stata l'attività propedeutica a quella di sviluppo software ed è consistita nella definizione dei requisiti di tutti i 24 servizi previsti dal progetto. In particolare, per ciascun servizio, sono stati definiti:

- finalità
- contenuti
- gli eventuali impatti sui processi organizzativi degli enti
- le modalità di accesso
- eventuali specificità

Sviluppo software

Le attività di sviluppo software, fin qui effettuate, hanno riguardato sia la realizzazione dei servizi infrastrutturali, sia i servizi applicativi. Le attività hanno seguito il processo di sviluppo del software previsto dalla metodologia indicata nel manuale di qualità realizzato ed utilizzato nell'ambito del progetto che prevede, tra l'altro, prima della realizzazione del software, le attività di realizzazione dell'analisi funzionale e successivamente quella di realizzazione dell'analisi tecnica con la produzione dei relativi documenti.

La fase di sviluppo prevede, inoltre, la produzione del manuale di installazione, del manuale di utilizzo e quello del piano dei test.

In particolare, ad oggi, è stata realizzata l'analisi funzionale, con la produzione del relativo documento di specifiche funzionali, per i seguenti servizi infrastrutturali:

- Portale informativo;
- Portale dei servizi;
- Portale enti;
- Gestione utenti;
- Interoperabilità tributi;
- Interoperabilità con il sistema dei pagamenti;

e per i seguenti servizi applicativi:

- Cambio residenza/domicilio;
- Difensore civico;
- Pagamento ICI imprese;
- Pagamento ICI cittadini;
- Pagamento COSAP;
- Pagamento ICP;
- Pagamento TARSU cittadini;
- Pagamento TARSU imprese;
- Rete civica;
- Servizi informativi sul comune e sul territorio;
- Sportello unico reclami;
- Sportello unico servizi sociali;
- Stare a scuola: registro di classe on-line;
- Stare a scuola: iscrizioni scolastiche;
- Visure concorsi per i cittadini;

-Visure atti e bandi per imprese,

Le attività di analisi tecnica, con la produzione del relativo documento di specifiche tecniche, è stata completata per i seguenti servizi infrastrutturali:

-Portale informativo;

-Portale dei servizi;

-Portale enti;

-Gestione utenti;

-Interoperabilità tributi;

-Interoperabilità con il sistema dei pagamenti;

E per i seguenti servizi applicativi:

-Pagamento ICI imprese;

-Pagamento ICI cittadini;

-Pagamento COSAP;

-Pagamento ICP;

-Pagamento TARSU cittadini;

-Pagamento TARSU imprese;

-Servizi informativi sul comune e sul territorio;

-Visure concorsi per i cittadini;

-Visure atti e bandi per imprese.

Lo sviluppo del software è stato completato per i seguenti moduli:

-Portale informativo: che contiene informazione sull'utilizzo dei servizi;

-Portale dei servizi: da cui gli utenti accedono ai servizi offerti da ASME.NET;

-Portale degli enti: per le funzioni di back-office riservate ai dipendenti degli enti;

-Gestione utenti: per il riconoscimento e la profilazione degli utenti del sistema;

-Servizi informativi sul comune e sul territorio;

-Visure atti, bandi e concorsi per i cittadini e le imprese.

Questi servizi sono stati anche messi in esercizio. Per tutti gli altri lo sviluppo software è in corso di realizzazione. In particolare, è stato realizzato l'Albo Pretorio on line. Il servizio, che prevede la pubblicazione di atti, bandi e concorsi sia sul Portale dei Cittadini che su quello Informativo, è già utilizzato da alcune amministrazioni, che pubblicano autonomamente o con il supporto della Redazione centrale.

Sono stati inoltre installati, configurati, collaudati e messi in esercizio i prodotti di:

-Posta certificata;

-Firma digitale.

L'attivazione è avvenuta su uno Shared Service Center provvisorio che è stato realizzato per poter erogare i servizi che man mano si rendono disponibili, in attesa della realizzazione e della disponibilità di quello che sarà lo Shared Service Center definitivo.

Raccolta di informazioni sul livello di informatizzazione dei comuni

La platea estremamente vasta e variegata degli enti partecipanti al progetto ha reso necessaria l'attività di raccolta di informazioni sul livello di informatizzazione degli enti al fine di definire il contesto e gli ambiti in cui ASME.NET, ed i servizi da esso previsti, saranno calati.

Tale attività si è sviluppata secondo i seguenti passi intermedi:

-predisposizione di una scheda per la rilevazione dei dati contenente i quesiti necessari;

-organizzazione e formazione di un gruppo di persone destinate alle visite presso i comuni per la raccolta delle informazioni;

-predisposizione di una banca dati per l'inserimento delle informazioni raccolte;

-indagine sulla esistenza e sullo stato dei siti dei comuni partecipanti;

-predisposizione di un documento finale di analisi e di aggregazione e delle informazioni rilevate.

Attivazione e popolamento Portali

Come detto precedentemente, i primi servizi disponibili sono stati attivati su un sistema hardware provvisorio in attesa di quello definitivo. In particolare i risultati fino ad oggi raggiunti sono i seguenti:

Per i Portali:

- sono stati generati 586 portali specifici per altrettanti comuni;
- di questi, 140 sono stati popolati con le notizie riguardanti ente (sindaco, giunta, consiglio, uffici, statuto) e territorio (come arrivare, informazioni utili, informazioni turistiche, prodotti tipici, vini locali).

Il popolamento dei Portali è stato il risultato di un lavoro di ricerca e reperimento delle informazioni da parte della Redazione centrale, che ha poi, supportato gli operatori comunali nell'inserimento delle notizie.

Nei prossimi mesi, si continuerà con il lavoro di ricerca delle informazioni fino al popolamento di tutti i Portali degli enti aderenti al Progetto. A regime, è previsto un lavoro periodico di aggiornamento ed incremento periodico delle informazioni.

Posta Certificata e Firma digitale

E' stata inoltre attivata una casella di posta certificata per tutti gli enti partecipanti al progetto. Sono stati richiesti 342 certificati di firma digitale di cui 65 già rilasciati. L'attivazione è avvenuta su uno Shared Service Center provvisorio che è stato realizzato per poter erogare i servizi che man mano si rendono disponibili, in attesa della realizzazione e della disponibilità di quello che sarà lo Shared Service Center definitivo. Sono ormai più di n° 332 i 'Service Manager' (amministratori del Portale ASMENET nei Comuni) che possono accedere al Portale dei servizi del proprio comune e lavorarci liberamente. Infatti, ad ognuno di essi sono stati assegnati un nome utente e una password che gli consente di essere riconosciuti come 'Service Manager' del proprio Ente e configurare altri operatori comunali, ma soprattutto di entrare nel sistema di gestione dei contenuti e inserire news, comunicazioni istituzionali, notizie sul territorio e qualsiasi altro tipo di informazione tale da facilitare i rapporti tra i cittadini e la PAL.

Divulgazione e sensibilizzazione

E' stata messa in atto un'attività di divulgazione e sensibilizzazione che si è concretizzata da un lato con l'esecuzione di incontri presso i comuni che hanno riguardato tutti gli enti coinvolti, finalizzati alla presentazione dei servizi attivati e ad un primo addestramento sull'utilizzo degli stessi, dall'altro nell'organizzazione di 9 seminari, effettuati in 9 sedi diverse distribuite su tutto il territorio delle due regioni coinvolte nel progetto, per la presentazione delle finalità e dello spirito del medesimo.

Da quanto tempo siete on-line?

Che area geografica copre il portale?

Ad ASME.NET aderiscono 592 Enti Locali allocati nelle Regioni di tradizionale insediamento ASMEZ. Il progetto prevede la suddivisione degli enti aderenti in 25 cluster: infatti, i 19 cluster, già realizzati nell'ambito della Community Network SUAP-ASMEZ che ha aggregato 250 comuni, verranno ampliati ed affiancati con altri 6 cluster con i nuovi enti aderenti.

Si riportano di seguito i comuni e gli Enti aderenti al progetto:

Acerra; Acquappesa; Acri; Afragola; Agerola; Agnana Calabra; Aieta; Aiola; Albanella; Alfano; Alife; Altavilla Silentina; Amalfi; Amato; Amorosi; Anacapri; Andretta; Angri; Anoia; Apice; Ampollosa; Aquara; Aquilonia; Ardore; Arena; Ariano Irpino; Arienzo; Arpaia; Ascea; Atena Lucana; Auletta; Avella; Bagnoli Irpino; Baia e Latina; Barano d'Ischia; Baselice; Bellizzi; Bellona; Bellosguardo; Belmonte calabro; Benevento; Bianchi; Bisaccia; Bocchigliero; Bonea; Bonifati; Bonito; Boscoreale; Bovalino; Bracigliano; Buccino; Buonabitacolo; Buon Albergo; Buonvicino; Caggiano; Caianello; Caiazzo; Cairano; Calabritto; Calitri; Calopezzati; Caloveto; Calvanico; Calvi Risorta; Calvizzano; Camerota; Camigliano; Camini; Campagna; Campolattaro; Campora; Camposano; Candida; Candidoni; Cannalonga; Canolo; Caposele; Capri; Capriati a Volturno; Caraffa del Bianco; Carbonara di Nola; Cardito; Careri; Carfizzi; Cariati; Carife; Carinaro; Carinola; Casabona; Casagiove; Casal di Principe; Casal Velino; Casalbore; Casalbuono; Casalduni; Casaleto Spartano; Casalnuovo di Napoli; Casaluce; Casamarciano; Casamicciola; Casandrino; Casapesenna; Casapulla; Casavatore; Caselle in Pittari; Caserta; Casola di Napoli; Cassano allo Ionio; Cassano Irpino; Castel Campagnano; Castel di Sasso; Castel San Giorgio; Castel San Lorenzo; Castel Volturno; Castelvita; Castelfranco in Miscano; Castellabate; Castellammare di Stabia; Castello del Matese; Castelnuovo Cilento; Castelnuovo di Conza; Castelpagano; Castelpoto; Castelsilano; Castelvenero; Castelvetero in Val Fortore; Castelvetero Sul Calore; Castrovillari; Paulonia; Celle di Bulgheria; Centola; Ceppaloni; Ceraso; Cercola; Cerenza; Cerreto Sannita; Cervinara; Cervino; Cesa; Cesinali; Cetara; Cetraro; Chianche; Chiusano San Domenico; Cicciano; Cicerale; Cimitile; Ciorlano; Circello; Cirpano; Cirrina; Cittanova; Colle Sannita; Colliano; Colosimi; Comiziano; Conca della Campania; Condofuri; Contrada; Controne; Contursi Terme; Conca della Campania; Corbara; Corigliano Calabro; Cosenza; Cotronei; Crispano; Cropalati; Crosia; Crotone; Cuccaro Vetere; Curti; Cusano Mutri; Cutro; Dasà; Davoli; Decollatura; Diamante; Dragoni; Drapia; Dugenta; Ercolano; Fabrizia; Falerna; Felitto; Feroleto Antico; Feroleto della Chiesa; Ferruzzano; Filadelfia; Filandari; Filogaso; Firmo; Foglianise; Foiano di Val Fortore; Fontegreca; Forchia; Forino; Formicola; Fragneto Monforte; Frattamaggiore; Frattaminore; Frigento; Frignano; Furore; Futani; Galatro; Gallo Matese; Galluccio; Gerace; Giano Vetusto; Giffone; Giffoni sei Casali; Gimigliano; Ginestra degli Schiavoni; Gioia Sannitica; Gioia Tauro; Gioiosa Jonica; Giungano; Gizzeria; Gragnano; Greci; Grisolia; Grottolella; Guardia Lombardi; Guardia Piemontese; Guardia Sanframondi; Ionadi; Isca sullo Ionio; Ischia; Isola Capo Rizzuto; Ispani; Lacedonia; Lago; Laino Castello; Lamezia Terme; Lattarico; Laureana Cilento; Laureana di Borrello; Lauro; Letino; Liberi; Limatola; Limbadi; Lioni; Locri; Longobardi; Lungro; Luogosano; Lusciano; Lustra; Maddaloni; Magliano Vetere; Maida; Maierà; Maierato; Maiori; Mammola; Mandatoriccio; Marina di Gioiosa Jonica; Maropati; Marzano Appio; Marzano di Nola; Marzi; Massa di Somma; Melicuccà; Melicucco; Melito di Napoli; Melito Irpino; Melizzano; Mendicino; Mercato San Severino; Mesoraca; Meta; Miglierina; Mignano Monte Lungo; Mileto; Minori; Mirabella Eclano; Moiano; Moio della Civitella; Molinara; Monasterace; Mongrassano; Montaguto; Montalto Uffugo; Montano Antilia;

Montauro; Montebello Jonico; Montecalvo Irpino; Montecorice; Montecorvino Rovella; Montefalcione; Montefalcone di Val Fortore; Monteforte Cilento; Montefredane; Montefusco; Montella; Montemarano; Montesano sulla Marcellana; Monteverde; Montoro Inferiore; Montoro Superiore; Morigerati; Morra de Sanctis; Motta Santa Lucia; Mugnano del Cardinale; Nicotera; Nocera Superiore; Nocera Terinese; Nola; Novi Velia; Nusco; Ogliastro Cilento; Oppido Mamertina; Oriolo; Orria; Orsomarso; Orta di Atella; Ottati; Ottaviano; Padula; Paduli; Pago Veiano; Palizzi; Palma Campania; Palmi; Palomonte; Paludi; Panettieri; Pannarano; Paola; Papasidero; Parenti; Parete; Parghelia; Parolise; Pastorano; Pellezzano; Perdifumo; Perito; Pertosa; Petilia Policastro; Petina; Petronà; Piaggine; Piana di Monte Verna; Piano di Sorrento; Pianopoli; Piemonte Matese; Pietramelara; Pietraroja; Pietrastornina; Pimonte; Pisciotta; Pizzo; Placanica; Poggiomarino; Polia; Polistena; Polla; Pollena Trocchia; Pollica; Pomigliano D'Arco; Ponte; Pontelandolfo; Portici; Positano; Praia a Mare; Praiano; Prata Sannita; Pratola Serra; Presenzano; Prignano Cilento; Puglianello; Quarto; Ravello; Reino; Riace; Riardo; Ricadi; Ricigliano; Rocca D'Aspide; Rocca d'Evandro; Rocca San Felice; Roccabascerana; Roccamonfina; Roccapiemonte; Roccarainola; Rocchetta e Croce; Rofrano; Rogliano; Romagnano al Monte; Rombiolo; Rosarno; Roscigno; Roseto Capo Spulico; Rossano; Rotondi; Ruviano; Sala Consilina; Salento; Salvitelle; San Bartolomeo in Galdo; San Basile; San Benedetto Ullano; San Calogero; San Cipriano di Aversa; San Cosmo Albanese; San Demetrio Corone; San Donato Ninea; San Felice a Cancelli; San Fili; San Giorgio a Cremano; San Giorgio Albanese; San Giorgio del Sannio; San Giorgio la Molara; San Giovanni a Piro; San Giovanni di Gerace; San Giovanni in Fiore; San Gregorio Matese; San Leucio del Sannio; San Lorenzello; San Lorenzo; San Lorenzo del Vallo; San Lorenzo Maggiore; San Lucido; San Mango Sul Calore; San Marcellino; San Marco Evangelista; San Martino Sannita; San Martino Valle Caudina; San Mauro Cilento; San Mauro la Bruca; San Mauro Marchesato; San Michele di Serino; San Nazzaro; San Nicola Arcella; San Nicola Baronia; San Nicola dell'Alto; San Nicola la Strada; San Nicola Manfredi; San Pietro Apostolo; San Pietro Infine; San Potito Sannitico; San Potito Ultra; San Prisco; San Procopio; San Salvatore Telesino; San Sossio Baronia; San Tammaro; San Vitaliano; Sangineto; Santa Caterina sullo Ionio; Santa Croce del Sannio; Santa Domenica Talao; Santa Lucia di Serino; Santa Maria a Vico; Santa Maria del Cedro; Santa Maria la Carità; Santa Severina; Santa Sofia D'Epiro; Sant'Agata De' Goti; Sant'Agnello; Sant'Anastasia; Sant'Andrea di Conza; Sant'Angelo a Cupolo; Sant'Angelo a Fasanella; Sant'Angelo a Scala; Sant'Angelo all'Esca; Sant'Angelo D'Alife; Sant'Angelo dei Lombardi; Sant'Antimo; Sant'Antonio Abate; Sant'Arcangelo Trimonte; Sant'Arsenio; Sant'Egidio del Monte Albino; Sant'Eufemia d'Aspromonte; Santo Stefano del Sole; Santo Stefano di Rogliano; Santomenna; Sanza; Sarno; Sassano; Sassinoro; Savelli; Saviano; Scafati; Scala Coeli; Scalea; Scampitella; Scandale; Scilla; Scisciano; Seminara; Senerchia; Serino; Serramezzana; Serrara Fontana; Serre; Sessa Aurunca; Siano; Sicignano degli Alburni; Siderno; Sinopoli; Solofra; Solopaca; Sorrento; Soveria Mannelli; Sparanise; Spezzano Albanese; Spezzano della Sila; Spilinga; Staiti; Stella Cilento; Stilo; Stio; Sturno; Succivo; Tarsia; Taurasi; Taurianova; Teano; Teggiano; Telesse Terme; Teora; Terranova da Sibari; Terravecchia; Terzigno; Tocco Caudio; Tora e Piccilli; Torano Castello; Torchiara; Torella dei Lombardi; Torre Annunziata; Torre del Greco; Torre Le Nocelle; Torre Orsaia; Torrecuso; Torriani; Tramonti; Trecase; Trentinara; Trentola Ducenta; Trevico; Tropea; Tufino; Vaccarizzo Albanese; Vallata; Valle Agricola; Valle dell'Angelo; Valleflorita; Vallesaccarda; Vallo della Lucania; Varapodio; Vazzano; Verbicaro; Vibo Valentia; Vibonati; Vico Equense; Villa di Briano; Villa Literno; Villamaina; Villanova del Battista; Villapiana; Villaricca; Vitulano; Vitulazio; Volla; Volturara Irpina; Zaccanopoli; Comunità Montana "Fossa del lupo"; Comunità Montana Alburni; Comunità Montana Alta Irpinia; Comunità Montana Alto Tammaro; Comunità Montana Alto tirreno;

Comunità Montana del Calore Salernitano; Comunità Montana del Fortore; Comunità Montana del Pollino; Comunità Montana del Taburno; Comunità Montana del Titerno; Comunità Montana del Versante Ionico; Comunità Montana della Limina; Comunità Montana Gelbison & Cervati; Comunità Montana Lambro e Mingardo; Comunità Montana Monte S. Croce; Comunità Montana Reventino Tiriolo Mancuso; Comunità Montana Valle Lauro Baianese; Comunità Montana Vallo di Diano; Comunità Montana Versante Tirrenico Meridionale; Comunità Montana zona Alto e Medio Sele; Comunità Montana Zona del Tanagro; Comunità Montatana Alento Monte Stella; Istituto Nazionale Previdenza Sociale; Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dip. Delle politiche del Lavoro; Agenzia del Territorio; Agenzia della Campania per il Lavoro; Agenzia delle Entrate; Anci Campania; Associazione Nazionale dei dirigenti e delle alte funzionalità della scuola; Provincia di Avellino; Provincia di Benevento; Provincia di Caserta; Provincia di Crotone; Provincia di Reggio Calabria; Provincia di Salerno.

Quanti cittadini sono coinvolti?

Il bacino di utenza è pari a: 3.926.926

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

Ci sono state proposte di co-finanziamento

A quanto ammontano?

Proposta di cofinanziamento: € 3.410.000

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

ASMENET offre servizi a cittadini, Enti ed imprese rispetto al loro ambito territoriale. Riguardo ai servizi rivolti ai cittadini va sottolineato che l'articolazione dei medesimi si riferisce alla metafora degli "eventi della vita", individuati dal Dipartimento dell'Innovazione e delle Tecnologie, che tendono a mettere gli utenti al centro delle attività della pubblica amministrazione, sia centrale che locale. La graduazione dei servizi è stata definita in base ai parametri del livello di interattività e del grado di interesse per l'utenza.

Di seguito si riportano i principali servizi che il portale offre:

Essere cittadino: visure dati anagrafici; visure atti, bandi e concorsi; sportello reclami; autocertificazione; duplicato del codice fiscale.

Abitare: richiesta cambio di domicilio/residenza; aste giudiziarie on line; denunciare un rapporto di lavoro domestico.

Studiare: informazioni scolastiche; Iscrizione on line; registro di classe on line.

Lavorare: domande/offerte di lavoro.

Viaggiare: in auto; in treno; in aereo.

Percepire la pensione: consultare dati contributivi.

Vivere in salute: cercare farmaci e principi attivi; cercare malattie con esenzione; albi associazioni di volontariato.

Pagare le tasse: consultare scadenze fiscali; calcolo e pagamento ICI; pagamento TARSU; pagamenti telematici; determinazione ISEE.

Fare o subire denunce: difensore civico on line; calcolare gli interessi legali; cercare i presidi delle forze dell'ordine.

Per quanto riguarda i servizi alle imprese, la loro articolazione fa riferimento ancora una volta alla metafora degli "Eventi della vita", individuati dal Dipartimento dell'Innovazione e

delle Tecnologie, ponendo le medesime al centro delle attività della PA, sia centrale che locale. Anche in tal caso i servizi sono stati definiti e graduati in base ai parametri del livello di interattività e di interesse per l'utenza, garantendo i seguenti servizi:

Avviare un'attività: lavorare in proprio; autocertificazione.

Sviluppare un'attività: visure atti; bandi e concorsi; richiesta e pagamento di istallazione insegna pubblicitaria; richiesta e pagamento occupazione suolo pubblico (COSAP); aste giudiziarie on line.

Finanziare un'attività: sportello informativo opportunità: le agevolazioni.

Pagare le tasse: consultare scadenze fiscali; calcolo e pagamento ICI; pagamento TARSU.

Fare o subire denunce: calcolare gli interessi legali; cercare i presidi delle forze dell'ordine.

Il progetto prevede, oltre ai servizi a cittadini ed imprese, alcuni servizi di supporto e/o infrastrutturali, funzionali all'erogazione dei servizi on-line in quanto o interagiscono con i sistemi di altre amministrazioni (cooperazione applicativa) o facilitano la realizzazione dei servizi stessi. Trattasi di opzioni accessibili, tramite un'apposita area riservata, soltanto agli operatori degli Enti aderenti al progetto ed essi sono:

Sportello di Registrazione utenti (cittadini, imprese, operatori);

Certification Authority;

Protocollo informatico;

Interscambio dati anagrafici;

Amministrazione dei servizi;

Content Management;

Help Desk.

Alcuni servizi, tra cui il servizio di interscambio dati anagrafici, attualmente è disponibile anche ad operatori di altri Enti purchè siano in possesso di certificato digitale e registrati come operatori di Enti esterni. Ciò consente a tutti gli Enti interessati (INPS, Pubblica Amministrazione Centrale, forze di polizia, etc) di accedere ai dati anagrafici degli Enti aderenti al progetto Asme.net, nel rispetto della sicurezza e della privacy, secondo quanto dettato dalle direttive del piano e-gov per la cooperazione applicativa. In merito alle modalità di funzionamento e fruizione dei servizi è sufficiente connettersi al portale del proprio comune (indirizzo disponibile alla voce di menù "Elenco Enti aderenti" della HOME PAGE del portale).

Per ogni altra informazione sul servizio ci si può rivolgere al Call Center, mentre se si vogliono avere maggiori informazioni sulla registrazione utenti basta cliccare sulla voce di menù "Come accedere ai servizi?" della HOME PAGE. Si forniscono anche in tale sezione spiegazioni relative ai seguenti argomenti: Cos'è la TARSU? Chi deve pagarla? La denuncia; Tariffe Ridotte; Agevolazioni; Come si calcola? Utenze domestiche/Utenze non domestiche; Come e quando Pagarla?

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

L'accesso ai servizi ASMENET, da parte dei cittadini ed imprese, è di due tipologie:

- accesso libero
- accesso con autenticazione

Come avviene l'autenticazione

L'autenticazione del cittadino avviene presso il proprio Comune di residenza, che istituisce un apposito Sportello di Registrazione Utenti: il cittadino o impresa che intende

fruire dei servizi interattivi del portale deve recarsi presso lo Sportello di Registrazione del proprio Comune munito di documento di identità per il riconoscimento fisico. L'operatore inserisce i dati dell'utente nel sistema che in automatico assegna una username e password e le invia all'indirizzo e-mail dell'utente. L'operatore comunale in caso di richiesta di certificato di firma digitale da parte dell'utente, inoltra richiesta al Centro Tecnico. Il certificato digitale arriva al richiedente tramite posta elettronica.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Le criticità individuabili risiedono nei ritardi nella PAL di riferimento rispetto all'introduzione dell'I.T. e all'adozione di procedure organizzative funzionali alle innovazioni normative e tecnologiche.

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Come detto precedentemente, al fine di aggirare la ritrosia da parte delle PAL nell'introdurre l'I.T. e nell'adottare procedure organizzative funzionali alle innovazioni normative e tecnologiche, è stata compiuta un'attività di divulgazione e sensibilizzazione tramite incontri presso i comuni coinvolti, volti alla presentazione dei servizi attivati e ad un primo addestramento sull'utilizzo degli stessi e l'organizzazione di 9 seminari, effettuati in 9 sedi diverse distribuite su tutto il territorio delle due regioni coinvolte nel progetto. In questi seminari è stato presentato il progetto nel suo insieme, specificandone gli obiettivi, i servizi disponibili e il piano temporale di attuazione previsto. Obiettivo di tali incontri e di tali seminari è stato anche quello di coinvolgere gli enti predisponendoli ad accogliere nel miglior modo possibile l'impatto e l'impegno che l'attivazione dei servizi comporterà. Si è previsto che tale attività di divulgazione e promozione continuerà con seminari periodici in cui si continuerà l'opera di coinvolgimento degli enti con la presentazione degli stati di avanzamento del progetto e delle successive pianificazioni.

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

I dati relativi allo stato di avanzamento di ASMENET, risalenti allo scorso 11/10/2005 fanno riferimento innanzitutto ai portali più visitati. Le statistiche di accesso ai portali dei Comuni, pertanto, confermano il primato del comune calabrese di Gioia Tauro nonostante a seguire ci sia un numero corposo di comuni appartenenti alla Regione Campania.

Se ne riportano di seguito i primi dieci:

1)Gioia Tauro RC;2)Angri SA;3)Volla NA;4)Torre Annunziata NA;5)Casalnuovo di Napoli NA;6)Frattamaggiore NA;7)Pietrastornina AV;8)Montella AV;9)Cicciano NA;10)Cardito NA.

Il primato del Comune di Gioia Tauro è legato al fatto che tale comune ha collegato il portale ASMENET all'indirizzo istituzionale, per cui l'accesso è possibile sia digitando www.gioiatauro.asmenet.it che www.comune.gioiatauro.rc.it. Del resto, anche se ci si sofferma sull'elenco dei Comuni della Regione Campania, risulta significativa la scelta da parte del Comune di Casalnuovo di Napoli e del Comune di Cicciano di far diventare il portale ASMENET loro sito istituzionale. Restrungendo la ricerca e facendo riferimento ai portali della Calabria più visitati è necessario sottolineare la presenza del comune di Lattarico, centro del cosentino che, attraverso il portale, ha voluto addirittura incentivare e dare un forte impulso alla propria politica di promozione turistica. Seguono i dieci portali calabresi più visitati:

1)Gioia Tauro RC;2)Ciro CR;3)Oppido Mamertina RC;4)Roseto capo Spulico CS;5)Cittanova RC;6)Taurianova RC;7)Cetraro CS;8)Feroletto antico CZ;9)Bocchigliero CS;10)Lattarico CS.

Analizzando i comuni campani si nota, invece, come la conferma di ben nove portali, rispetto alle rilevazioni precedenti, a dimostrazione di un utilizzo costante nel rapporto tra popolazione ed ente locale:

1)Angri (SA); 2)Volla (NA); 3)Torre Annunziata (NA); 4)Casalnuovo di Napoli (NA); 5)Frattamaggiore (NA); 6)Pietrastornina (AV); 7)Montella (AV); 8)Cicciano (NA); 9)Cardito (NA); 10)Agerola (SA).

Da un'indagine effettuata nello scorso Luglio 2005 sono stati rilevati i servizi Asme.net più utilizzati da parte degli utenti. E' stato possibile concludere che a crescere costantemente è il numero degli accessi ai servizi telematici erogati a cittadini e imprese attraverso i Portali dei Comuni coinvolti nel progetto. La sezione più consultata è quella dedicata al pagamento delle tasse, che comprende i servizi dedicati alla Tarsu, alla Tosap ed all'Ici. In particolare è proprio la pagina dedicata all'ICI a registrare il maggior numero di visitatori. Non è un caso visto che al 30 giugno era prevista la scadenza del pagamento dell'imposta sugli immobili comunali, e considerato soprattutto che il servizio oltre ad offrire informazioni generali e modulistica sul tributo, permette di effettuare il calcolo previsto di quanto dovuto. Altro servizio molto utilizzato è l'Albo Pretorio. Il forte interesse degli utenti per il medesimo è dovuto anche all'uso sapiente che le amministrazioni comunali ne hanno fatto. Risultano tante, infatti, le amministrazioni comunali che hanno pubblicato sul web delibere di giunta, di consiglio, ma anche tutti i concorsi pubblici che, in questo modo, diventano a portata di web per i cittadini, i quali hanno l'opportunità di scaricare la documentazione direttamente dal proprio PC. Non vanno assolutamente trascurati i numeri di accessi registrati alla Rete Civica. Si riporta la "classifica" dei servizi telematici in base agli accessi degli utenti.

1)Pagare le tasse; 2)Albo Pretorio; 3)Visure Catastali; 4)Rete Civica; 5)Autocertificazione; 6)Visure dati anagrafici; 7)Domanda/Offerta di lavoro; 8)Servizi Scuola; 9)Cambio residenza/domicilio; 10)Sportello Reclami; 11)Consultazione dati contributivi; 12)Difensore Civico; 13)Determinazione ISEE; 14)Lavorare in proprio; 15)Sportello informativo Opportunità; 16) Servizi Socio/Assistenziali.

Dalle recenti indagini effettuate da ASMENET sui risultati raggiunti in merito agli Enti coperti dai servizi offerti dal portale, risultano 310 i portali comunali popolati. Sulla base di questa stima attualmente sono stati generati tutti i portali, sia i 570 riguardanti i comuni che i 22 delle Comunità montane. Di questi, 312 sono già stati attivati con contenuti riguardanti l'ente (sindaco, giunta, consiglio, uffici, statuto) e territorio (come arrivare, informazioni utili, informazioni turistiche, prodotti tipici, vini locali). L'iniziativa ha previsto sin dall'inizio un lavoro periodico di aggiornamento ed incremento delle informazioni rese.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

ASME.NET non ha tralasciato l'individuazione di adeguati percorsi di formazione, anche attraverso la collaborazione di partner privati qualificati, che avessero la capacità di determinare e creare nuove figure professionali quali attori del cambiamento e dell'innovazione direttamente all'interno delle P.A.L. La realizzazione di un'effettiva accessibilità dei servizi anche da parte dei piccoli e medi Comuni, mira all'abbattimento delle "barriere elettroniche" in ottemperanza a quanto definito dalla Web Accessibility Initiative (WAI) e dalle norme AIPA. Il progetto, inoltre, ha previsto l'attivazione di un "Numero Verde" organizzato attraverso un call center in grado di assicurare risposte adeguate al cittadino in tempo reale.

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Ad oggi la formazione ha riguardato il personale interno adibito alle attività di presentazione dei servizi attivati presso gli enti e al relativo addestramento. Le giornate di formazione sono state articolate in più moduli:

- gestione utenti
- gestione contenuti
- gestione dei servizi

Da settembre 2004 a gennaio 2005, è stata prevista la formazione per gli operatori comunali, riguardante sia gli aspetti strettamente legati all'utilizzo e all'erogazione dei servizi, che quelli più propriamente legati agli impatti organizzativi.

Durante i corsi si approfondiranno i seguenti argomenti:

- Gestione portale
- Pagamenti on-line
- Servizi Informativi
- Servizi Interattivi
- Servizi anagrafici
- Servizi Assistenziali

Inoltre, per dipendenti sono state predisposte lezioni di alfabetizzazione informatica per il conseguimento della Patente Europea del Computer.

Le attività formative, della durata di due mesi, prevedevano mediamente 3 incontri settimanali della durata di 5 ore. Nel corso di questi due mesi, in rappresentanza dei circa 400 Comuni della Campania aderenti al progetto ASMENET, hanno partecipato alle lezioni 1500 dipendenti comunali per l'approfondimento dei seguenti argomenti: Gestione portale; Pagamenti on-line; Servizi Informativi; Servizi Interattivi; Servizi Anagrafici; Servizi di Sportello. La trattazione è stata articolata sugli aspetti strettamente legati all'utilizzo e all'erogazione dei servizi, ma anche a quelli più propriamente legati agli impatti organizzativi. Inoltre, ai dipendenti comunali è stata assicurata la possibilità di seguire lezioni di alfabetizzazione informatica per il conseguimento della Patente Europea del Computer. Tutte le 5 province della Campania ospitano aule dedicate alla formazione ASMENET proprio per venire incontro alle ovvie esigenze dei dipendenti comunali, e ovviamente delle amministrazioni stesse, evitando a queste ultime lunghe trasferte. La fase formativa ha previsto la distribuzione dei 1500 dipendenti comunali in 15 aule. I corsi sono stati preventivamente modulati al fine di assicurare un adeguato approfondimento delle seguenti tematiche:

Gestione Portali: Portale dei Servizi; Portale Informativo; Portale Enti. Pagamento Tributi: Pagamento ICI (cittadini e imprese); Pagamento TARSU (cittadini e imprese); Pagamento COSAP; Pagamento ICP. Servizi Informativi: Visure atti, bandi e concorsi (cittadini e imprese); Visure catastali; Finanziamenti per formazione; Finanziamenti con fondi strutturali; Rete civica; Lavorare in proprio; Info comune. Servizi Interattivi: Incontro domanda/offerta di lavoro; Iscrizioni scolastiche; Stare a scuola. Servizi Anagrafici: Cambio di residenza; Richiesta dati contributivi; Determinazione ISEE. Servizi di Sportello: Sportello unico reclami; Sportello unico servizi sociali; Difensore civico.

Nello specifico sono state attivate 15 aule nelle 5 province della Campania. Alla data del 30 novembre 2004 è stata registrata una presenza di operatori comunali alle lezioni formative pari a n° 2837 unità con un monte ore complessive di formazione erogata pari a n°14185 ore.

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.2.7 - CASORIAONLINE

Breve sintesi del progetto:

Il progetto “Casoriaonline”, il percorso on line del Comune di Caloria, nasce con lo scopo di abbattere le “barriere fisiche” esistenti tra il Comune e i cittadini: tramite un accesso multicanale alle informazioni l'Ente si avvicina agli utenti utilizzando, in modo coordinato, più mezzi di comunicazione.

Obiettivi conseguiti:

Il progetto nato tra la fine del 1999 e l'inizio dell'anno 2000 ha l'obiettivo di “avvicinare” il cittadino alle istituzioni. Il Comune si sa – nell'ambito del principio di sussidiarietà – è l'ente che i cittadini sentono più vicino. Si è tentato, pertanto, di migliorare l'approccio tra utenza e servizi attraverso le nuove tecnologie e la multicanalità allo scopo di perseguire i seguenti obiettivi :

- Rispetto dei tempi del cittadino (maggiore comodità nel reperire le informazioni);
- Aumento dei punti di informazione/comunicazione;
- Informazione continua ed aggiornata: l'accesso multicanale ai servizi consente all'ente di “raggiungere” il cittadino in qualsiasi momento;
- Riduzione dei costi interni;
- Snellimento procedure agli sportelli tramite accesso alle informazioni in modalità self-service

Miglioramento nell'utilizzo delle risorse.

Risultati raggiunti:

I risultati sono senz'altro positivi. Si pensi solo al fatto che oggi un gran numero di persone utilizza il portale comunale per accedere agli atti o solamente per ricercare un nominativo o un numero di telefono. Certamente si può fare meglio e di più: stiamo infatti modificando il layout del sito per migliorarne la fruibilità ed implementando l'albo pretorio on line. Come accennato, per via telematica sono attivi i seguenti servizi:

1) L' Urp on line facilita l'accesso dell'utente, poiché schematizza le informazioni tramite una struttura ad albero sulla base dell'assunto secondo il quale l'attenzione dedicata alle necessità del cittadino meno esperto si concretizza nell'estrema semplicità nel trovare ciò che si cerca. Dal 18/12/2002 il numero degli accessi è andato esponenzialmente crescendo arrivando a circa 12.000 visitatori; contemporaneamente le sezioni del portale e le notizie erogate si sono moltiplicate, creando sempre più interesse per i cittadini

2) CHIOSCHI TELEMATICI e/o TOTEM – LA CASORIA CARD: I chioschi telematici sono punti di accesso *self service* ai servizi del comune dislocati sul territorio. La presenza dello schermo sensibile al tatto attribuisce a questo strumento di comunicazione una estrema semplicità nell'utilizzo. L'utilizzo della Smart Card garantisce un accesso sicuro ai servizi consentendo il riconoscimento dell'utente ed evitando la fruizione non autorizzata dei servizi erogati. La sezione “Informazioni” rende possibile la consultazione delle notizie pubblicate sul portale. La sezione tributi non è attualmente consultabile. Ben presto, attraverso tale sezione, il cittadino potrà visualizzare la propria posizione rispetto al pagamento dei tributi ICI, TARSU ed ACQUEDOTTO. Autenticazione tramite Smart Card ed accesso alla certificazione automatica (Residenza, Stato di famiglia, Godimento diritti politici, ...). E' possibile stampare i certificati visualizzati. Si ritiene, ad oggi, che i chioschi telematici si affermeranno sempre di più come moderno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, perché facilmente dislocabili in punti rilevanti della città.

3) SERVIZIO SMS: L'iscrizione al servizio “Casoria SMS” può essere effettuata tramite

Internet oppure inviando un messaggio SMS ad un numero prefissato.

Iscrizione tramite Internet: per iscriversi tramite Internet bisogna accedere al portale del Comune di Casoria (www.comune.casoria.na.it) ed entrare nella sezione Servizi SMS. Per effettuare la registrazione è necessario: - scegliere il profilo (sezioni informative di interesse); - inserire il proprio numero di cellulare; - completare l'iscrizione cliccando sul tasto "Clicca qui e iscriviti". Iscrizione tramite Cellulare: è sufficiente mandare un SMS* al numero 3399943219 oppure per i clienti TIM al numero 43219 con il testo riportato accanto al profilo di interesse. Sono disponibili i seguenti profili:

A – News: Informazioni su Cronaca cittadina;

B - Notizie Utili: Turni Farmacie, Turni benzinai;

C – Viabilità e Territorio: Situazione stradale;

All: Comprende le informazioni attinenti tutti gli altri profili.

La registrazione si conclude con la ricezione, tramite SMS, del PIN da utilizzare per gli accessi successivi. Una volta effettuata l'iscrizione, il Comune di Casoria invierà direttamente sul numero di cellulare inserito le notizie attinenti il profilo scelto. Il servizio è gratuito. Per gli accessi successivi al primo è necessario collegarsi al portale del Comune di Casoria (www.comune.casoria.na.it), entrare nella sezione Servizi SMS. Cliccare su "Area utenti registrati" ed immettere il proprio numero di cellulare ed il proprio PIN (nel caso in cui il PIN sia stato dimenticato è possibile recuperarlo tramite l'invio di un SMS* al numero 3399943219 oppure per i clienti TIM al numero 43219 con il testo "CO PIN"). In tal modo si accede ad un'area personale in cui viene visualizzato il profilo scelto. Da tale area è possibile modificare il profilo di interesse. E' necessario sottolineare che tale modifica può essere effettuata anche tramite l'invio di un SMS* al numero 3399943219 oppure per i clienti TIM al numero 43219 con il testo riportato accanto al profilo di interesse. L'annullamento dell'iscrizione può essere effettuato: tramite Internet: accedendo alla propria "Area utenti registrati" (cliccare su "Area utenti registrati", immettere il proprio numero di cellulare ed il proprio PIN) e cliccare sul testo "Annulla l'iscrizione" o tramite Cellulare: inviando dal proprio cellulare un SMS* al numero 3399943219 oppure per i clienti TIM al numero 43219 con il testo "CO DEL". Le operazioni descritte possono essere effettuate anche tramite i Totem dislocati sul territorio comunale in seguito all'implementazione del progetto casoriaonline.

* La tariffa SMS è quella prevista dal piano telefonico applicato dal proprio operatore.

Monitoraggio dei risultati: Secondo la stima ricevuta dal responsabile del servizio, attraverso il portale www.casoriaonline.it, dal 18.12.2002 ad oggi, sono state effettuati n° 107.344 accessi con una media mensile di 3000 visitatori circa. Grazie alla disponibilità mostrata dal responsabile del progetto casoriaonline è emerso che "Casoria SMS" conta attualmente n°650 iscritti.

Inoltre:

4) Servizi per le scuole: ad ogni scuola viene fornita una struttura grafica di portale scolastico per l'accesso a tutti i servizi dinamici presenti nell'offerta di SCUOLA_IN_RETE.NET. Tale servizio è caratterizzato da:

Informazioni immediate: comunicazione scuola - famiglia; registro on Line; presenze on Line.

Usabilità: Il modello grafico è studiato per garantire facilità di accesso attraverso azioni facilmente memorizzabili.

5) Non bisogna tralasciare il nuovo servizio di Call Center: Numero verde 800 – 014955 volto a fornire informazioni relative a:

- Notizie di carattere generale sui servizi offerti dal comune;

- Numeri telefonici ed orari di apertura e chiusura degli uffici;

Attraverso il numero verde si potranno, inoltre, segnalare agli operatori disservizi e/o richieste di intervento circa la viabilità, la raccolta dei rifiuti, l'assistenza sociale e la scuola

pubblica.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Il progetto, avviato nel corso del 2001 con la creazione del portale telematico, è stato condotto proprio con l'installazione dei totem telematici e, in una fase successiva, con "Casoria SMS" prefiggendosi, quale naturale completamento, la firma digitale al fine di rendere sempre più tangibile il processo di adeguamento del comune agli standard delle realtà amministrative locali più avanzate e contribuendo a far del Comune di Casoria una delle più interessanti "città medie" dell'intera Regione Campania.

Come accennato il sito (il progetto) è nato agli inizi dell'anno 2000. Dal dicembre 2002 sono stati attivati la carta del cittadino ed i totem o chioschi telematici, dislocati in diversi punti della città, con estensione temporale fino ai mesi di gennaio-maggio-luglio 2003 per l'istituzione dell'URP *on line*, del servizio SMS e Scuole.

Da quanto tempo siete on-line?

Il portale è on line dal 2001.

Che area geografica copre il portale?

Comune di Casoria (NA)

Quanti cittadini sono coinvolti?

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

I costi, ad oggi, ammontano a circa 80.000,00 euro. Il portale è gestito da personale interno che provvede sia all'aggiornamento dei contenuti che alla "manutenzione" delle sezioni.

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

No, sono stati utilizzati solo risorse del bilancio comunale.

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Cinquemila capifamiglia, a partire dai primi giorni del 2003, hanno avuto la possibilità di accedere tramite la loro smart-card alle banche dati del Comune attraverso i totem telematici dislocati sul territorio per visualizzare e stampare la situazione anagrafica e tributaria della propria famiglia. L'installazione dei Totem consente, inoltre, la possibilità di rilascio certificazioni e informazioni per i cittadini aumentandone il numero progressivamente ed assicurando, di conseguenza, una vasta copertura del territorio comunale e garantendo ad un'ampia utenza la disponibilità di questo innovativo sistema. I Totem sono di semplice utilizzo e possono erogare servizi 24 ore su 24 (anche se il loro effettivo utilizzo risulta vincolato agli orari di apertura delle strutture in cui sono situati), 365 giorni l'anno. E' possibile muoversi tra i servizi e le informazioni esercitando una lieve pressione sui pulsanti visibili sullo schermo. Sulla schermata iniziale del Totem sono visibili le tre funzionalità principali: a) Informazioni; b) Certificati; c) Tributi. A questo punto emerge l'aspetto interessante scaturente dalla possibilità di effettuare l'accesso alla sezione Informazioni, anche senza inserire la carta, ma per il tramite di una semplice pressione sul pulsante corrispondente. In questa area è possibile reperire notizie riguardanti l'amministrazione comunale, le scuole, i trasporti, gli uffici, etc. Per l'accesso alla sezione Certificati e Tributi è necessario utilizzare la carta allegata. Ogni nucleo familiare è dotato ovviamente di una sua carta personale: questa procedura consente di

accedere solamente ai propri documenti, o a quelli relativi a componenti del proprio nucleo familiare, garantendo in tal modo l'assoluta riservatezza delle informazioni. La procedura per accedere a queste due sezioni è la seguente:

a) Inserire la Smart Card nel lettore;

b) Effettuare una pressione sul pulsante " Certificati" o " Tributi".

A questo punto si avvia automaticamente la procedura di riconoscimento dell'utente e si visualizzano le schermate corrispondenti alle richieste effettuate. In particolare, la sezione 'Certificati' consente il rilascio di numerosi certificati anagrafici, tra cui: nascita, residenza, etc. D'altra parte la sezione 'Tributi' permette al cittadino di visualizzare la propria posizione rispetto a: Ici, Tarsu, Acquedotto. Per le operazioni di stampa, in corrispondenza di alcune informazioni, appaiono sullo schermo il simbolo della stampa: esercitando una pressione su di esso è possibile ottenere una stampa delle notizie visualizzate. Per agevolare i cittadini ogni altra utile informazione circa il funzionamento dei Totem e più in generale sul progetto Casoriaonline può essere richiesta al numero verde 800.014.955.

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

I servizi possono essere fruiti attraverso: il portale, i chioschi telematici ed il servizio SMS.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Nulla. I servizi sono completamente gratuiti.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer statisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

NO

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Sì, riservati al personale interno.

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

La formazione attivata nell'ambito dell'iniziativa ha riguardato le applicazioni adottate, l'implementazione e l'utilizzo di nuovi software.

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Sì, siamo stati contattati da altre amministrazioni comunali attraverso il fornitore dei servizi telematici del comune.

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

Amministrazioni Comunali diverse per quanto non ci siano stati al momento risultati degni di nota.

4.2.8 - CERTITEL

Breve sintesi del progetto:

Certitel è il servizio di Poste Italiane che nasce per agevolare ai cittadini l'accesso ai documenti catastali, camerali e anagrafici. Attraverso una semplice telefonata ai numeri telefonici dedicati è possibile infatti richiedere i certificati di cui si ha bisogno; Poste Italiane provvede ad inoltrare le richieste avanzate dai suoi clienti agli enti interessati (camere di commercio, agenzia del territorio, comuni). I documenti sono recapitati al destinatario tramite posta raccomandata o prioritaria, a seconda della tipologia del certificato. Il pagamento avviene in contrassegno al portalettere oppure tramite addebito su bolletta telefonica.

A breve sarà possibile richiedere certificati catastali (e solo quelli) attraverso il web: in questo modo non solo la richiesta ma anche l'inoltro dei documenti richiesti può avvenire tramite internet.

L'utente si collega al sito di Poste Italiane o dell'Agenzia del Territorio e richiede i certificati catastali di cui ha bisogno: l'inoltro dei documenti può avvenire sulla casella di posta elettronica nell'arco di pochi minuti oppure tramite posta raccomandata. Il pagamento avviene con carta di credito, postepay, c/c postale.

Obiettivi conseguiti:

L'obiettivo del progetto Certitel online documenti catastali è quello di facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi dell'Agenzia del territorio.

Con l'apertura del canale web si garantisce all'utente un:

- Risparmio di tempo (i documenti sono recapitati in tempo reale per posta elettronica)
- Risparmio di costi (il servizio ha un prezzo più basso perché non c'è l'onere della stampa e dell'imbustamento)
- Servizio attivo 7 giorni su 7 (e, per pagamenti con carta di credito, 24/24)

Risultati raggiunti:

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Da quanto tempo siete on-line?

Con il servizio Certitel documenti catastali saremo online entro la fine di Aprile 2006.

Che area geografica copre il portale?

Quanti cittadini sono coinvolti?

Retail e Business

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

A quanto ammontano?

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

L'erogazione dei servizi online avviene attraverso i seguenti step.

L'utente:

- Effettua l'iscrizione al sito www.poste.it
- Inserisce le credenziali per l'autenticazione (user-id e password)
- Accede alle pagine web relative al servizio di cui intende usufruire
- Richiede il servizio e paga con carta di credito

Nel caso del servizio Certitel documenti catastali (che è l'unico servizio della famiglia Certitel che sarà erogato tramite web) l'erogazione segue 2 fasi:

1° fase: dal cliente a Poste Italiane:

- Iscrizione al sito www.poste.it
- Accesso alle pagine web dedicate e inserimento user-id e password
- Scelta delle modalità di ricerca: per soggetto o per immobile
- Compilazione delle pagine web con i dati richiesti
- Indicazione della modalità di ricezione del doc. (postemail A/R“, raccomandata)
- Scelta del limite massimo di spesa
- Indicazione dello strumento di pagamento (c. credito, postepay, c/c postale)
- Attesa mail di conferma della richiesta

2° fase: da Poste Italiane al cliente:

- Invio della richiesta al centro Certitel
- Interrogazione banca dati dell'Agenzia del Territorio
- Produzione documento
- Invio dei documenti al cliente nelle modalità fisica o elettronica
- Addebito dell'importo effettivo

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Il cliente paga esclusivamente il costo di connessione ad internet.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer statisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite)

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.)

4.2.9 - MODULISTICA ON LINE DEL SITO DI MARCIANISE

Breve sintesi del progetto:

Il progetto "Modulistica on-line del sito di Marcianise", fortemente voluto dall'amministrazione comunale, si propone di offrire un servizio migliore ai cittadini evitando inutili code agli sportelli e di snellire il lavoro degli uffici utilizzando, così, le risorse umane che si sono liberate. Un gruppo di lavoro per la redazione del sito web, appositamente costituito, decide gli sviluppi del portale e le informazioni da pubblicare sul portale stesso.

Obiettivi conseguiti:

Gli obiettivi principali del progetto sono:

- Favorire l'accesso dei cittadini ad informazioni aggiornate, a servizi effettivi, utili e semplificati, in modo rapido, puntuale e trasparente.
- Incentivare un'interazione effettiva con i cittadini.
- Promuovere la comunicazione interna per favorire l'integrazione fra i servizi.

Risultati raggiunti:

- Velocità ed efficienza della comunicazione interna.
- Trasmissione di documenti a mezzo posta elettronica.
- Semplificazione delle procedure, evitando agli utenti interessati di recarsi materialmente al Comune. L'accesso on-line a tali servizi ha ridotto i tempi di attesa garantendo in tempo reale l'aggiornamento delle informazioni pubblicate nel sito. E' stata garantita una maggiore presenza di personale agli sportelli.
- L'utilizzo della telematica da parte dei cittadini ha aumentato la loro partecipazione alla vita del Comune.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Il progetto è stato articolato in tre fasi:

- 1) progettazione, organizzazione e creazione del sito;
- 2) realizzazione dei servizi di base;
- 3) implementazione progressiva di servizi avanzati.

La grafica è leggera perché risulti facilmente consultabile agli ancora in possesso di modem analogico.

Da quanto tempo siete on-line?

Dicembre 2004

Che area geografica copre il portale?

Locale

Quanti cittadini sono coinvolti?

In teoria tutti i cittadini.

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

L'unico costo che l'amministrazione comunale ha dovuto sostenere è stato l'acquisto del software necessario: Euro 1000,00

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

No

A quanto ammontano?

xxxx

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Al momento i servizi on-line sono offerti solo con la documentazione sul web ed, a richiesta, si effettua la spedizione di documenti. Adesso ci si sta adoperando per l'acquisizione di nuovo software per la completa interazione del cittadino con il portale.

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

A mezzo della posta elettronica. A breve sarà possibile consultare un nuovo portale adeguato alle ultime norme emanate (direttiva Stanga) che consentirà, quindi, al cittadino di colloquiare direttamente con l'Amministrazione.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

- Inadeguato coordinamento tra le unità organizzative e le altre unità.
- Mancata definizione delle specifiche competenze interne.
- Scarsa circolazione delle informazioni.
- Carenza di risorse logistiche ed economiche.

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

La nostra buona volontà e la voglia di raggiungere comunque un risultato positivo hanno consentito il superamento delle difficoltà riscontrate.

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

L'unica costo che il cittadino deve sostenere è l'abbonamento ad Internet.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

No.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

No

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

No

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.2.10 - S.I.B.A.

Breve sintesi del progetto:

Il Framework S.I.B.A, servizi alle imprese e interoperabilità tra Banche Dati anagrafiche., si pone all'interno del più ampio progetto nazionale di creazione di una Rete Nazionale delle PP.AA. Tale sistema realizza, all'interno di un'aggregazione di 81 Enti Locali, un 'Sistema di eGovernment' in grado di valorizzare il ruolo di interfaccia istituzionale degli Enti aderenti verso cittadini e imprese sia per i servizi forniti direttamente che per quelli della restante P.A. (Inps, Min. Interno, Min. Finanze.).

L'architettura del Sistema si basa sulla realizzazione di una piattaforma tecnologica gestita centralmente, destinata ad ospitare i servizi messi a fattor comune tra la totalità delle Amministrazioni partecipanti. Ad essa vengono connessi Server periferici (PA Server), dislocati presso ciascun Ente Locale e collegati tra loro tramite la "extranet" della comunità dei partecipanti. Tale Rete è resa sicura tramite l'implementazione, sui circuiti Internet utilizzati, di collegamenti con protocolli https e XML/SOAP.

Le finalità prevalenti del progetto sono quelle di assicurare l'interoperabilità (tecnica e organizzativa) e standard comuni di funzionamento e sicurezza garantendo l'inclusione nel sistema di tutte le amministrazioni locali. Tali obiettivi nascono dalla considerazione che le principali problematiche tecnologiche relative all'eGovernment si concentrano sulle seguenti aree:

- Interoperabilità, concerne la cooperazione tra sistemi di amministrazioni diverse attraverso lo scambio coerente di servizi e informazioni;
- Affidabilità, soprattutto in termini di sicurezza (confidenzialità, privacy, tracciabilità, ecc.): l'utente deve fidarsi dei servizi con cui interagisce.

Obiettivi conseguiti:

Nell'ambito del progetto SIBA, l'Interoperabilità si estrinseca nella collaborazione in rete tra servizi di eGovernment, tale da evitare all'utente (o all'addetto di sportello) di dover interagire con una molteplicità di amministrazioni e di servizi diversi. Avere i servizi on-line non è sufficiente: occorre poter accedere ad un unico portale per ottenere in modalità automatica servizi da più amministrazioni cooperanti tra loro. Tipici eventi della vita che richiedono il coinvolgimento di servizi diversi: nascita (stato civile, min. finanze, ASL), cambio di residenza (anagrafi), aprire un'attività (...).

Grazie a piattaforme di interoperabilità e ad accordi di cooperazione applicativa, le banche dati degli Enti Siba dialogano con gli archivi telematici di importanti Amministrazioni Centrali, allo scopo di semplificare e velocizzare le pratiche interamministrative, rendendo direttamente accessibili dai propri portali applicazioni on line delle Amministrazioni cooperanti.

Il framework prevede, oltre ai servizi a cittadini e professionisti, alcuni servizi di supporto e/o infrastrutturali per gli Enti, necessari e funzionali all'erogazione dei servizi on-line in quanto interagiscono con i sistemi di altre amministrazioni (cooperazione applicativa).

Attraverso il sistema di Single Sign-on, con un unico nome utente e password è possibile accedere a tutte le applicazioni per i funzionari degli enti locali:

- Sportello Unico Scuola
- IDA: interrogazione dati anagrafici attraverso interfaccia XML
- Posta Certificata
- Servizio per l'invio delle comunicazioni all'Autorità di Vigilanza dei Lavori Pubblici firmate digitalmente
- Consulta IndicePa come gestore locale
- Saia-Pro

Risultati raggiunti:

Il progetto SIBA ha reso disponibili a 81 Enti locali della Regione servizi infrastrutturali e di front office, tutti funzionanti, soggetti a numerosi test di verifica periodica e aperti a possibili implementazioni grazie all'adozione di standard tecnologici aperti e ad un modello organizzativo che capta le nuove esigenze provenienti dalle amministrazioni coinvolte.

In particolare, si sottolinea che 40 Amministrazioni hanno messo in esercizio il servizio "Consulta i dati contributivi", applicazione resa possibile dall'accordo di interoperabilità stipulato con l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS), realizzando uno dei pochi casi nazionali in cui un'aggregazione di Enti locali accede agli archivi telematici di una Amministrazione centrale (tra l'altro per un'applicazione di tale importanza sociale).

In riferimento ai servizi che servono contemporaneamente l'Ente (backoffice), i cittadini e i professionisti (front office), si sottolinea che 20 Enti hanno inserito le pratiche inerenti lo Sportello Unico Edilizia. Sempre a questo proposito, ulteriore risultato acquisito è pure l'attivazione dello Sportello Unico Attività Produttive per 47 enti locali.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

1 Analisi funzionale e verifica dei dati (1° - 2° trimestre 2003)

2 Realizzazione prototipo sistema (3° - 4° trimestre 2003)

3 Integrazione del sistema e rilascio finale (1° - 2° trimestre 2004)

4 Manutenzione evolutiva, promozione e diffusione dei risultati (3° - 4° trimestre 2004).

Da quanto tempo siete on-line?

Novembre 2003.

Che area geografica copre il portale?

81 comuni delle cinque province della Regione Campania: Napoli, Salerno, Caserta, Benevento e Salerno.

Quanti cittadini sono coinvolti?

Circa 900.000.

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

1 Analisi funzionale e verifica dei dati (Lire 1.350.000.000)

2 Realizzazione prototipo sistema (Lire 2.000.000.000)

3 Integrazione del sistema e rilascio finale (Lire 700.000.000)

4 Manutenzione evolutiva, promozione e diffusione dei risultati (Lire 550.000.000)

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

Finanziato su fondi P.O.R. mis. 6.2 dall'Assessorato Università e Ricerca Scientifica della Regione Campania.

Enti beneficiari:

COMUNE

ACERNO

AIROLA

ALTAVILLA SILENTINA

ANGRI

ARIANO IRPINO

AULETTA

BARANO D'ISCHIA

PV

SA

BN

SA

SA

AV

SA

NA

BISACCIA	AV
CAGGIANO	SA
CAMEROTA	SA
CANDIDA	AV
CARDITO	NA
CARIFE	AV
CASALBORE	AV
CASALVELINO	SA
CASAVATORE	NA
CASSANO IRPINO	AV
CASTEL CAMPAGNANO	CE
CASTEL VOLTURNO	CE
CASTELLAMMARE DI STABIA	NA
CASTELLO DI CISTERNA	NA
CASTELVENERE	BN
CASTELVETERE SUL CALORE	AV
CERRETO SANNITA	BN
COLLIANO	SA
COMUNITA' MONTANA ALTA IRPINIA	AV
COMUNITA' MONTANA ZONA DEL TANAGRO	SA
CONTURSI TERME	SA
ERCOLANO	NA
FAICCHIO	BN
FORIO	NA
FRATTAMAGGIORE	NA
FRATTAMINORE	NA
FRIGENTO	BN
GRAGNANO	NA
GUARDIA SANFRAMONDI	BN
LACEDONIA	AV
LIONI	AV
MASSALUBRENSE	NA
MERCATO S. SEVERINO	SA
META	NA
MIRABELLA ECLANO	AV
MOIANO	BN
MONTE DI PROCIDA	NA
MONTECORICE	SA
MONTEFALCIONE	AV
MONTEFUSCO	AV
MONTELLA	AV
NOVI VELIA	SA
PERTOSA	SA
PIANA DI MONTE VERNA	CE
POSITANO	SA
PRAIANO	SA
RECALE	CE
ROCCARAINOLA	NA
S. MARIA A VICO	CE
SAN BARTOLOMEO IN GALDO	BN
SAN LORENZELLO	BN

SAN LORENZO MAGGIORE	BN
SAN MARTINO VALLE CAUDINA	BN
SAN NAZZARO	BN
SAN NICOLA LA STRADA	CE
SANT'AGATA DEI GOTI	BN
SANT'ANASTASIA	NA
SANT'ANGELO A FASANELLA	SA
SANT'ANGELO DEI LOMBARDI	AV
SARNO	SA
SCISCIANO	NA
SIANO	SA
TEGGIANO	SA
TEORA	AV
TERZIGNO	NA
TORA E PICCILLI	CE
TORRE ANNUNZIATA	NA
TORRE DEL GRECO	NA
TRENTOLA DUCENTA	CE
TUFINO	NA
VALLATA	AV
VALLESACCARDA	AV
VALLO DELLA LUCANIA	SA
VICO EQUENSE	NA

A quanto ammontano?

Lire 4.600.000.000

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

Tutti i servizi realizzati sono resi disponibili on-line in modalità Web-based, cioè sono fruibili tramite il Web Browser (es. Internet Explorer) e gestiti nel Centro Servizi del progetto.

Tale modalità induce rilevanti vantaggi dalla parte dell'ente che non necessita di dotarsi di particolari apparecchiature (server, firewall, backup,...) o di esperti sistemisti nella gestione di tali apparecchiature, occorrendo semplicemente un Personal Computer e un collegamento internet. Tale modalità induce vantaggi per quanto attiene sia alla necessità di disporre di estese duplicazioni e ridondanze di tecnologia e di servizi, sia all'esigenza di supportare la gestione operativa con adeguate strutture di presidio sistemistico e di "help desk", dislocate all'interno di un Centro tecnico.

Va inoltre considerato che tale soluzione tecnologica ed organizzativa comporta ulteriori, consistenti benefici per gli utenti anche per quanto riguarda sia l'installazione e l'avviamento in esercizio dei servizi, sia la loro manutenzione, correttiva ed evolutiva, da effettuare in fase di esercizio. In questo contesto, infatti, entrambe le tipologie di intervento indicate vengono condotte da analisti e programmatori presenti nel Centro tecnico che svolgono l'intero processo implementativo in argomento, fino al collaudo finale delle applicazioni coinvolte, senza interferire in alcun modo con le normali attività degli utenti finali. E le medesime considerazioni valgono anche per quanto attiene alla tecnologia hardware ed al software di base che possono evolvere, con la stessa modalità indolore per gli utilizzatori del sistema, verso scelte tecnicamente innovative ed economicamente vantaggiose.

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

I servizi vengono resi disponibili attraverso un Portale che funge da punto di accesso e sovrintende ai servizi di autenticazione e autorizzazione. Tale accesso avviene attraverso un meccanismo di "Single Sign On" in modo da agevolare gli utenti permettendo loro di utilizzare un'unica credenziale (username e password) per avere accesso alle applicazioni presso le quali sono autorizzati. Il tutto è possibile attraverso la "Gestione Utenti" basata su server di autenticazione LDAP. Laddove sia richiesta dalla natura del servizio, l'utente dichiara la propria identità nel Portale per mezzo di una smart card in sua dotazione, denominata CIVICARD che, destinata ai cittadini residenti del Comune, ne consente il riconoscimento univoco e uniforme.

L'autenticazione dell'utente avviene attraverso l'emissione di un certificato di autenticazione digitale (doppia chiave pubblica/privata e certificato digitale emesso mediante una infrastruttura abilitante "OpenCA" per l'autenticazione sicura in rete amministrata dal Portale) e la riservatezza delle operazioni è assicurata da un sistema avanzato di crittografia.

L'ambiente gestionale (Backoffice), condiviso e uniforme, consente di replicare gli stessi servizi e le stesse procedure standardizzando le modalità di interazione tra i cittadini e le amministrazioni locali.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

Le caratteristiche del sistema (interoperabilità, open source,..) consentono di calare la soluzione in diversi scenari di utilizzo e riducono i vincoli sui prerequisiti dell'ente utilizzatore che può scegliere fra un'ampia gamma di sistemi operativi, ambienti di sviluppo, ecc. e concentrarsi sugli aspetti organizzativi e sull'attivazione del servizio presso le proprie unità organizzative.

La soluzione, infatti, è interamente realizzata "ad hoc" nell'ambito del progetto ed è utilizzabile cross-platform.

In questo contesto è opportuno sottolineare, per il significato specifico che ciò riveste nel contesto dei progetti di eGovernment, che il software open source, rappresenta, di fatto, un vero e proprio modello di sviluppo, di diffusione e di cooperazione nel campo dell'information technology.

In particolare, per l'implementazione del progetto sono adottati componenti applicativi e tecnologia open source, scelti tra quelli che presentano le migliori caratteristiche in termini di stabilità. Per i prodotti open source non sono previsti oneri relativi a licenze d'uso né per il software applicativo, né per quello di base e di ambiente. La disponibilità del codice sorgente dei prodotti open source consente di intervenire su di essi agevolmente per svolgere attività sia di normale manutenzione, sia di sviluppo di nuove funzionalità, evitando la dipendenza da un unico fornitore o da un'unica tecnologia proprietaria. Senza contare che tra i fattori di successo di un prodotto open source si considerano anche le caratteristiche tecniche che rendono un software riusabile quali l'utilizzo esteso di standard aperti, la portabilità intesa come indipendenza dalla piattaforma e da altri software, la facilità d'integrazione, l'interoperabilità, ecc.

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

Nessun costo per l'utilizzo dei servizi. Costi di connettività ad Internet per accedere al portale.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Il progetto SIBA ha reso disponibili a 81 Enti locali della Regione servizi infrastrutturali e di front office, tutti funzionanti, soggetti a numerosi test di verifica periodica e aperti a possibili implementazioni grazie all'adozione di standard tecnologici aperti e ad un modello organizzativo che capta le nuove esigenze provenienti dalle amministrazioni coinvolte. È emblematico, ai fini del progressivo popolamento con contenuti istituzionali e della erogazione sia dei servizi informativi quanto delle applicazioni ad elevato tasso di interattività, che per 67 Comuni abilitati alla pubblicazione delle informazioni nell'Indice delle amministrazioni pubbliche (seguendo le specifiche modalità previste dal gestore centrale) è dichiarata la messa in esercizio del proprio portale dei servizi. In particolare, si sottolinea che 40 Amministrazioni hanno messo in esercizio il servizio "Consulta i dati contributivi", applicazione resa possibile dall'accordo di interoperabilità stipulato con l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS), realizzando uno dei pochi casi nazionali in cui un'aggregazione di Enti locali accede agli archivi telematici di una Amministrazione centrale (tra l'altro per un'applicazione di tale importanza sociale). In riferimento ai servizi che servono contemporaneamente l'Ente (backoffice), i cittadini e i professionisti (front office), si sottolinea che 20 Enti hanno inserito le pratiche inerenti lo Sportello Unico Edilizia. Sempre a questo proposito, ulteriore risultato acquisito è pure l'attivazione dello Sportello Unico Attività Produttive per 47 enti locali.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

NO (la formazione non era finanziata)

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite)

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Sono pervenute 169 manifestazioni di interesse al riuso del progetto in argomento.

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.)

4.2.11 - SPORTELLLO UNICO DEL CITTADINO

Breve sintesi del progetto:

Realizzazione di uno Sportello (fisico e virtuale) che abbia lo scopo del miglioramento della qualità dei servizi anche attraverso l'avvio della fase riguardante la semplificazione amministrativa.

Obiettivi conseguiti:

-Miglioramento del rapporto tra cittadino-utente e la P.A..
-Coinvolgimento dei cittadini sui problemi della città attraverso somministrazioni di questionari.

Risultati raggiunti:

- Oltre 10.000 pagine web realizzate per il sito istituzionale del Comune.
- Contatti con i cittadini per chiarimenti, richieste o reclami, oltre 33.000
- Oltre 700 visite giornaliere al sito web istituzionale.

Qual è la storia del sito (fasi di realizzazione)?

Nasce nel 1998 e dal 2003 viene curato e assorbito dallo Sportello Unico del Cittadino che dà il nome al sito, da allora è stato potenziato ed ampliato in ogni settore, curando anche gli aspetti dell'immagine della città nel mondo, con pagine dedicate ai turisti.

Da quanto tempo siete on-line?

Marzo 1998

Che area geografica copre il portale?

L'area di competenza è comunale.

Quanti cittadini sono coinvolti?

Oltre 120.000

Quali sono stati i costi di realizzazione e quali sono i costi di gestione del sito?

I costi di realizzazione risalgono al 1998, e comunque sono stati minimi.
I costi di gestione sono contenuti, in quanto è inglobata nel contratto di gestione del sistema informatico comunale e la conduzione è mista (personale comunale ed esterno).

Avete potuto usufruire di finanziamenti o cofinanziamenti?

Fino ad oggi no.

A quanto ammontano?

Come funziona l'erogazione dei servizi on-line?

L'erogazione dei servizi on line prevede per il momento la modulistica da stampare o scaricare oltre al calcolo dell' ICI, del bollo e del codice fiscale, in più è disponibile lo stradario comunale.

Come fa l'utente/cittadino a servirsene e come fanno gli operatori a sovrintendere alle richieste?

L'utente se ne serve in maniera diretta e gli operatori ne sovrintendono le richieste attraverso la verifica delle pagine web visitate.

Criticità e difficoltà incontrate nelle fasi realizzative del progetto?

La criticità maggiore è stata quella di creare una nuova visione all'interno dell'ente per quanto riguarda la comunicazione interna.

Modalità operative e risoluzioni adottate per superare tali criticità?

Si è creata una figura intermedia tra lo Sportello Unico e ogni settore che funge da tramite per ogni tipo di richiesta da parte dei cittadini.

Quanto costa per il cittadino accedere ai servizi on-line?

E' assolutamente gratuito.

Avete svolto delle indagini tra l'opinione pubblica, dei sondaggi d'opinione tra gli utenti per testare le reazioni alla vostra esperienza (Indagini di customer satisfaction)? Se sì, riportarne i risultati.

Abbiamo realizzato 2 indagini mirate (ZTL e customer satisfaction, attraverso il sito web, con ottimi risultati di interesse.

Sono stati svolti percorsi formativi agli utenti o al personale interno riguardanti l'utilizzo e le modalità di erogazione dei servizi offerti?

Il personale interno è stato formato sia sotto l'aspetto della comunicazione che sui servizi da erogare e sulle procedure utilizzate.

Se sì, quali? (descrizione dei moduli, del monte ore dei corsi, del numero dei destinatari, delle competenze acquisite).

n. 3 moduli n. 4 persone con competenze sulle procedure utilizzate, sulla strategia comunicativa e sui settori dell'amministrazione.

Ci sono state occasioni di scambio e confronto con altre Amministrazioni interessate alla replicabilità dell'esperienza?

Purtroppo no.

Se sì, riportare di quali Enti si tratta, dei risultati conseguiti rispetto all'attività di diffusione presso altra PA e dei canali utilizzati per renderli possibili (contatti telefonici, e-mail, laboratori didattici, stage presso la propria Amministrazione, attività di assistenza tecnica, etc.).

4.3 - IL PUNTO DI VISTA DEL NOTAIO

Notaio Bolognesi

Consiglio Nazionale del Notariato

Oggetto: IL RUOLO DEL NOTAIO E L'INFORMATIZZAZIONE DEL NOTARIATO

1. Qual è il ruolo del notaio e perché l'esigenza di forte liberalizzazione che si avverte un po' in tutte le professioni non investe anche questa figura?

Il notaio è un libero professionista ma solo in seconda battuta, egli è principalmente un pubblico ufficiale che svolge una funzione pubblica che gli è delegata dallo Stato che normalmente affida tali funzioni a soggetti che fanno parte della sua amministrazione.

Il notaio quindi svolge la sua competenza in via strumentale all'esercizio della pubblica funzione. Una delle caratteristiche essenziali della figura del notaio è senza dubbio la terzietà e a differenza dell'avvocato che assiste gli interessi di una parte, egli al pari di un giudice è al di sopra delle parti in una posizione equidistante, con il compito di concertare gli interessi dei soggetti coinvolti armonizzandoli in un quadro più ampio rappresentato dal nostro ordinamento.

2. Nell'ambito della compravendita e in genere nel settore immobiliare, come si può semplificare la vita per il cittadino?

Il notaio riveste un ruolo centrale e determinante soprattutto nell'ambito della compravendita immobiliare. Da circa tre anni il Notariato si sta battendo per l'eliminazione dell'obbligo di comunicazione ICI da parte dell'acquirente e del venditore di un immobile. Sappiamo che nel momento in cui si cede un immobile, il cittadino contribuente è obbligato a comunicare al comune il subentro di altro soggetto nella titolarità del bene e ciò comporta sicuramente un appesantimento a carico del cittadino ed una serie di incombenze. Tra queste infatti, deve non solo ricordare la data di scadenza ma recarsi presso il comune e riempire un modulo la cui compilazione richiede, se non si è addentro a certe questioni, concentrazione e attenzione al fine di evitare errori di una certa gravità (come ad esempio sbagliare il numero catastale) e perdere così tempo prezioso. L'obbligo di comunicazione ICI incombe sia sulla parte venditrice che su quella acquirente per cui se siamo in presenza di tre proprietari, tutti

devono rendere questa dichiarazione, compilare il modulo e presentarlo al comune. Sono tempi questi, che possono essere tranquillamente eliminati sollevando il cittadino da un fastidioso onere ricorrendo allo strumento telematico. Da anni le formalità di pubblicità immobiliare, vengono eseguite attraverso un invio telematico della nota di trascrizione all'Agenzia del Territorio; l'obiettivo è estendere in futuro a tutti gli atti l'Adempimento Unico che altro non è che una formalità cui è tenuto il notaio dopo la stipulazione della compravendita che compendia in un'unica trasmissione telematica, la registrazione dell'atto, la trascrizione nei pubblici registri immobiliari e la voltura catastale.

L'amministrazione finanziaria che recepisce questi dati, può trasmetterli poi sempre per via telematica ai comuni che li acquisiscono in modo semplice e attraverso un sistema di costi assai contenuti. Tutto ciò comporterebbe notevoli vantaggi non solo per il cittadino ma anche per il comune stesso poiché i dati arriverebbero da parte del notaio, puntuali ed esatti. Trattasi quindi di un metodo di semplificazione di acquisizione dei dati che faciliterebbe anche l'attività dei funzionari e dipendenti comunali e comporterebbe una riduzione di spese e costi che oggi il cittadino è tenuto a sostenere. Infatti molto spesso per sicurezza o per evitare inutili perdite di tempo per la compilazioni di moduli e dichiarazioni, ci si rivolge a liberi professionisti come i commercialisti remunerandoli poi per il lavoro e la prestazione svolta. In una società moderna, tecnologicamente attrezzata, tutto questo è veramente inconcepibile.

3. Il Notariato da un punto di vista telematico è all'avanguardia mondiale e si sta impegnando nella realizzazione di un Network Globale, di cosa si tratta?

Trattasi di un sistema in rete che ha l'obiettivo non solo di supportare i notariati degli altri paesi ma anche di consentire la circolazione telematica dei documenti informatici aventi pieno valore giuridico. Tutto ciò consentirebbe che un atto redatto in Italia con strumenti informatici, possa essere trasmesso in altro paese per essere utilizzato per la stipula di un atto notarile. Nel 1997 il Notariato ha dato vita alla Rete Unitaria del Notariato che collega tra loro quindi non solo tutti i notai ma anche questi con la Pubblica Amministrazione. L'insieme di questi servizi telematici sono gestiti da una società ad hoc creata sempre dal Consiglio Nazionale del Notariato che prende il nome di Notartel.

4. Si potrà parlare in futuro di trascrizione on line?

Nel momento in cui entrerà in vigore la legge sull'estensione dell'Adempimento Unico sarà possibile rendere quasi contestuale all'atto, la trascrizione. Solo quando sarà possibile dare attuazione alla nuova normativa e ai decreti interdirigenziali, si potrà parlare di una trascrizione in tempo reale. Oggi invece c'è ancora un leggero ritardo perché affinché la trascrizione sia recepita dall'ufficio è necessario portare il titolo materialmente e fisicamente alla conservatoria immobiliare. Con la trasmissione telematica anche del titolo, si può invece stipulare l'atto, apporre le firme e cinque minuti dopo registrare e trascrivere nei pubblici registri immobiliari l'avvenuta compravendita con grande sicurezza per le parti coinvolte; sicurezza perché fino a quando non si trascrive anche se abbiamo acquistato l'immobile potrebbe sorgere ad esempio il pericolo di un pignoramento a carico del venditore.

La legge impone al notaio di effettuare la trascrizione entro 30 giorni dal ricevimento dell'atto ed è chiaro che con la trascrizione telematica si azzerano del tutto i tempi e i rischi di sorprese a carico dell'acquirente. Si prevede che questo nuovo sistema del tutto rivoluzionario, entrerà a regime non prima del 2007.

5. Con la Legge Finanziaria 2006 sono entrate in vigore nuove disposizioni in materia di compravendita immobiliare, ci può spiegare quali sono le novità introdotte?

IL Notariato fin dal 1986 all'indomani dell'entrata in vigore del Testo Unico sull'imposta di registro, avvertì un grande problema; il Testo Unico aveva stabilito tra le varie norme, al fine di ridurre il forte contenzioso tributario che si era instaurato sotto la precedente normativa, che gli uffici erariali non potevano procedere ad accertamenti di maggiore valore laddove in atto fosse stato dichiarato un prezzo pari al valore catastale o superiore ad esso. Tutto ciò ha portato a far pensare al contribuente che l'atto si andasse a tassare sul valore catastale ma la norma detta nella sua globalità che deve essere comunque dichiarato il prezzo realmente negoziato e pagato. Tornando alle nuove disposizioni sulla compravendita immobiliare il comma 497 della Legge Finanziaria 2006 prevede appunto che su esplicita richiesta del cittadino al notaio, sarà il valore catastale e non più il prezzo concordato dalle parti, la base imponibile su cui applicare le imposte per la compravendita di immobili ad uso

abitativo e relative pertinenze. Queste nuove norme costituiscono un traguardo importante dal punto di vista della trasparenza e della responsabilità determinando anche una tassazione al 12,50% delle plusvalenze derivanti dalla vendita di un immobile acquistato da non più di cinque anni. Il comma 497 ha lo scopo di far emergere il prezzo realmente negoziato ed evitare così pagamenti in nero e rischi inutili.

6. E' davvero necessaria la figura del notaio nell'ambito della compravendita immobiliare?

E' dalle istanze che vengono dalla nostra società che nascono determinate situazioni o ruoli; il Notariato è fondamentale in una società civile e avanzata come organismo di garanzia per il cittadino singolo e per tutti i consociati. I cittadini spesso non si rendono conto dell'importanza sia del ruolo del notaio che di tutto ciò che c'è a monte e a valle nell'atto che vanno a stipulare. Talvolta la colpa di tale ignoranza potrebbe dipendere anche dal notaio stesso che non rende partecipe il cittadino in tutte le varie fasi che lo vede protagonista. Occorrerebbe maggior tempo da dedicare al cliente per prospettargli e rappresentargli meglio l'intera situazione legata ad esempio all'acquisto di un immobile. Tutto ciò porterebbe ad una maggiore coscienza del ruolo del notaio che non è sicuramente solo colui che appone la firma sull'atto; se fosse così sarebbe effettivamente un balzello ingiustificato e inutile e non invece colui che appare essere necessario per garantire un acquisto in tutta sicurezza e trasparenza.

7. Ci sono sistemi giuridici dove il ruolo del notaio non è così forte?

Si tratta dei sistemi di common law dove tutto poggia sulla fiducia e l'affidabilità del proprio interlocutore che se viene meno conduce ad crollo dell'intera società. Nei Paesi europei di tradizione cattolica si è più portati a trasgredire e non essere perfettamente leali nei rapporti commerciali accrescendo notevolmente la necessità di garanzie che solo il notaio può offrire. Al contrario, in quei Paesi dove non c'è il Notariato di tipo latino, il contenzioso all'interno delle varie negoziazioni è più sviluppato rispetto a quelli in cui è presente un organismo come il Notariato e quindi una minore litigiosità. Tanto è più forte il ruolo del notaio, meno si ricorre al giudice così come sottolinea il famoso

giurista Francesco Carnelutti in un convegno a Madrid nel 1950: “ Tanto più notaio, tanto meno giudice”.

CAPITOLO 5

URP: PROCEDURE DI SEMPLIFICAZIONE E CASI STUDIO

Cittadinanzattiva: Dott.ssa Tina Napoli, Dott.ssa Tiziana Toto, Dott. Mariano Votta

PREMESSA⁴¹

L'introduzione degli URP avviene con il D.Lgs 29/93 quale risposta ad una duplice esigenza, già messa in luce dalle precedenti L.241/90 e L.142/90: da un lato, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi; dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Successivamente, la L.150/2000, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, individua nell'URP, uno dei tre pilastri su cui poggia il sistema della comunicazione e dell'informazione delle Pubbliche Amministrazioni, unitamente all'Ufficio Stampa e al Portavoce.

La legge 150/2000

La legge 150 del 2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico. Secondo quanto espresso dalla normativa, i soggetti che si occupano di relazioni con il pubblico hanno il compito in primo luogo di dare piena visibilità all'attività delle pubbliche amministrazioni, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi.

Questa attività è strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, alla gestione dei suggerimenti e dei reclami provenienti da essi e alla gestione del disservizio: proprio da queste due attività, e in particolar modo dalla seconda, possono scaturire alcuni dei procedimenti amministrativi a cui si faceva riferimento in precedenza. In questo senso viene anche stimolata la partecipazione civica da parte degli stessi cittadini all'attività dell'amministrazione. In tal senso, una delle funzioni principali cui devono assolvere soggetti che si occupano di relazioni con il pubblico è la comunicazione esterna, ovvero di

⁴¹ Il presente testo è stato redatto da Tina Napoli, Tiziana Toto e Mariano Votta per l'Associazione Cittadinanzattiva.

trasferire e diffondere le informazioni e le comunicazioni verso l'esterno. Al tempo stesso, coloro che si occupano di relazioni con il pubblico devono assicurarsi che anche la comunicazione interna all'organizzazione circoli in modo efficace e funzionale alla gestione delle stesse relazioni con il pubblico.

La gestione dei rapporti con il pubblico presuppone anche competenze e abilità di comunicazione interpersonale: infatti il rapporto con il pubblico e il cliente esterno sottostanno alle medesime regole e dinamiche di qualsiasi rapporto interpersonale.

Rispetto alla funzione di informazione, oggi diventa sempre più rilevante la strumentazione tecnologica: grazie ad essa si può strutturare una nuova modalità di comunicazione telematica che imposta diversamente i rapporti sia con l'utente esterno sia internamente alle stesse organizzazioni.

Infatti cambia proprio il modo stesso di gestire il servizio, che viene fatto tramite modelli a rete, per cui ci si muove verso l'integrazione tra gli enti, da un punto di vista strutturale e tra i servizi che ciascuno di loro eroga: esempi di queste forme di integrazione sono gli sportelli polifunzionali e le reti civiche.

5.1 - IL CITTADINO E L'URP

Un ponte ideale unisce le due leggi sull'Amministrazione approvate all'inizio ed alla fine dello scorso decennio: la legge sul procedimento amministrativo (n. 241/1990) e la legge sulla comunicazione pubblica (n. 150/2000). Una disciplina generale dell'attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, infatti, sarebbe stata impensabile senza il cambiamento di prospettiva introdotto dalla legge sul procedimento.

Grazie ad essa, per la prima volta nella storia del nostro Paese, l'Amministrazione è costretta a riconoscere che i privati sono molto di più che semplici amministrati, utenti assistiti.

Sono cittadini ed in quanto tali diventano partecipi, a pieno titolo, del processo decisionale pubblico, entrano nel procedimento e quindi nell'Amministrazione.

Tutto quello che è successo negli anni novanta va letto alla luce di questo cambiamento radicale di prospettiva nei rapporti fra Amministrazioni e cittadini: il DLgs n. 29/1993 con gli URP e la distinzione fra politica e amministrazione, le leggi "Bassanini" e la semplificazione amministrativa. Anche il nuovo titolo V della Costituzione, il cui art. 118, u.c. sviluppa ulteriormente la linea indicata dalla legge 241/1990 riconoscendo ai cittadini la titolarità di una nuova libertà, quella che consiste nel prendersi cura dei beni comuni sulla base del principio di sussidiarietà orizzontale.

La legge 150, che chiude il decennio delle riforme amministrative, rappresenta, al tempo stesso, un punto di arrivo e un punto di partenza. Punto di arrivo, perché disciplinare con legge le attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni vuol dire riconoscere che se fra Amministrazioni e cittadini non c'è comunicazione questi ultimi non sono realmente tali.

Nella società dell'informazione, se le Pubbliche Amministrazioni non comunicano (che è cosa diversa dal semplice informare) i cittadini non possono essere sovrani, al massimo possono essere utenti o clienti.

La legge 150 è anche un punto di partenza perché da essa bisogna muovere per spostare ancora più avanti i confini della cittadinanza amministrativa. Come già negli anni passati, anche in questo nuovo secolo la qualità del rapporto fra cittadini e Amministrazioni è misurata dalla qualità della comunicazione di interesse generale, svolta da soggetti pubblici o da soggetti privati in base al principio di sussidiarietà.

La maggior parte della letteratura specialistica indica la comunicazione pubblica è un indicatore della qualità dei rapporti fra cittadini e Amministrazioni. E' difficile che possa esserci una buona comunicazione pubblica laddove l'Amministrazione non rispetta le esigenze dei cittadini ed i principi di efficienza, imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa.

Si ritiene utile segnalare i dati emersi da una ricerca di Com-Pa, sulle attività svolte dagli Urp.

Attività svolte dalle strutture di informazione e comunicazione

Informazioni al pubblico	89,6%
Accoglienza richieste e domande	69,8%
Servizi al pubblico	62,2%
Gestione dei rapporti con i media	55,4%
Gestione della comunicazione interna	42,6%
Redazione on-line	10,8%
Marketing e altrp	16,3%

Fonte :Dipartimento della Funzione Pubblica-Scuola della pubblica amministrazione,2003

5.2 - L'URP E LE NUOVE TECNOLOGIE

La già citata legge 150/2000, stabilisce anche tra i nuovi compiti dell'Urp ci si anche quello di promuovere l'adozione di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche.

In altri termini, spetta all'Urp il compito di gestire il sito Internet dell'ente di appartenenza e le reti civiche ed è stato scelto l'urp per la natura di filtro tra amministrazione e cittadini.

Il contributo che le moderne tecnologie informatiche possono offrire alla comunicazione pubblica è affermato nella legge 59/1997, con la quale si riconosce l'importanza di una rete unitaria della pubblica amministrazione in cui l'obiettivo è garantire, a qualunque utente della rete debitamente autorizzato e in condizioni di sicurezza, di accedere ai dati e alle procedure che si trovano nei sistemi informativi automatizzati della propria e delle altre organizzazioni.

La Rete offre dunque un sistema informativo integrato, in modo da permettere alle singole amministrazioni di comunicare tra loro per lo scambio di informazioni e documenti e di proporsi alla collettività come centro unitario, erogatore di dati e prestazioni amministrative.

Le amministrazioni, in ogni caso, rimangono libere di adottare tutte le strutture informatiche che riterranno opportune, pur nel rispetto di regole tecniche comuni.

L'obiettivo, infatti, non è un'omogeneizzazione delle amministrazioni, bensì una loro maggiore efficienza, una riduzione dei costi organizzativi dei servizi e una maggiore qualità di questi ultimi.

Al momento, le difficoltà di tipo tecnologico sono molteplici e si aggiungono a quelle di natura organizzativa, in particolare la necessità di un coordinamento tra le diverse amministrazioni pubbliche e all'interno delle stesse. In questo ambito si inserisce il ruolo dell'Urp.

Non meno complesso, del resto, è il compito di coordinare le reti civiche, ovvero gli ambienti telematici che mettono a disposizione dei cittadini informazioni e servizi. La rete civica potrebbe contribuire ad avvicinare cittadini e amministrazioni, permettendo di raggiungere livelli di innovazione e semplificazione, per cui l'Urp non può limitarsi a essere semplice sportello di informazioni al cittadino, ma deve trasformarsi in un terminale di banche dati.

Nello stesso studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, già citato, emergono i seguenti dati, relativi agli strumenti interattivi di comunicazione.

Strumenti interattivi di comunicazione utilizzati

Sito Internet	91%
Area Intranet	44,9%
Call-center, numero verde, televideo, radio	26,0%
Banche dati o sistemi informatici per le attività di comunicazione	25,2%
Sportello virtuale on-line	22,2%
Redazione on-line	10,8%
Totem interattivi dislocati sul territorio	6,0%

Fonte :Dipartimento della Funzione Pubblica-Scuola della pubblica amministrazione,2003

5.3 - STUDI DI CASO

5.3.1 - PORTALE DI SERVIZI DI E-GOVERNMENT PER LA SPERIMENTAZIONE DI UNA CARTA SERVIZI



Il progetto

Il progetto realizza un Sistema telematico per la sperimentazione di una Carta dei Servizi (smart-card) da distribuire a cittadini e imprese, per accedere attraverso un'unica procedura di semplice utilizzo alle informazioni custodite nel Sistema Informativo Comunale (SIC), e offrire un facile supporto al reperimento di informazioni. I servizi sono erogati attraverso un Portale Internet e cinque chioschi telematici. Il progetto prevede l'adozione di un sistema integrato portale/chiosco telematico con doppio accesso: tramite (a) smart card o (b) nome utente e password. Inoltre, integra molteplici sistemi di calcolo e pagamento online. E' in corso la definizione del piano di distribuzione delle carte elettroniche.

ASMECARD è la carta che permette agli utenti di accedere online ai servizi personalizzati creati dall'Amministrazione per soddisfare rapidamente le necessità più diverse: l'Autocertificazione guidata, pagare una multa o la tassa di smaltimento rifiuti senza dover fare la fila, o avviare un'attività produttiva.

ASMECARD è realizzata dal Centro Servizi Asmez e viene richiesta al proprio comune di residenza. La consegna avviene direttamente nelle mani dell'interessato presso la sede del comune. Inoltre, è possibile prenotarla compilando un modulo di richiesta on line, sul sito del Comune.

Gli obiettivi generali

Il progetto è impostato secondo gli indirizzi di innovazione tecnologica e di sviluppo della società dell'informazione ed è finalizzato a realizzare un Sistema di eGovernment in grado di valorizzare il ruolo di interfaccia istituzionale della Città di Castellammare verso cittadini e imprese. La finalità prevalente del progetto è l'ammodernamento del front office verso cittadini e imprese, realizzando un sistema interattivo multicanale (telefono, internet, chioschi telematici, carta servizi al cittadino).

I principali obiettivi possono essere così sintetizzati:

Realizzazione all'interno di un'ampia aggregazione di Enti Locali appartenenti ad un ambito territoriale pluriregionale, di un "Sistema di eGovernment" per una vasta gamma di servizi forniti sia direttamente dalle Amministrazioni locali sia per quelli erogati da Enti e Pubbliche Amministrazioni Centrali.

Realizzazione di un ambiente tecnologico/organizzativo standard che consenta anche ai piccoli comuni di partecipare con piena consapevolezza e a pari livello al processo di innovazione della Pubblica Amministrazione.

Attivazione di un processo di forte cooperazione organizzativa fra gli Enti coinvolti, orientato a realizzare un modello consolidato di interscambio informativo e riuso di applicazioni e servizi messi a fattor comune, in virtù del disegno architettuale adottato.

Le attività

Le fasi in cui si articola il progetto sono:

Individuazione dei reali bisogni degli utenti finali;

Identificazione dei servizi scaturiti dall'analisi;

Analisi di fattibilità;

Scelta dell'architettura di presentazione dei servizi;

Progettazione logico-funzionale del portale/chiosco telematico;
Realizzazione del portale/chiosco telematico;
Piano di diffusione delle carte;
Piano di comunicazione alla cittadinanza;
Piena attuazione dei servizi;
Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti; 11. Ottimizzazione dei servizi.

I risultati

Il progetto eroga a cittadini e imprese, tramite un portale e cinque chioschi telematici dislocati in tutto il territorio comunale, servizi di eGovernment per la visura e stampa di autocertificazioni, richiesta di certificati a domicilio, calcolo pagamento e inoltro pratiche dei tributi principali (ICI, TARSU, TOSAP), pagamento di violazioni al codice della strada, visure camerali, verifica della posizione contributiva, atti e delibere, sportello unico per le attività produttive, contatti con i diversi uffici del Comune. I servizi si integrano con numerosi collegamenti a servizi esterni (richiesta di duplicato del codice fiscale, regolarizzazione collaboratori domestici, aste giudiziarie, ricerca di principi attivi dei farmaci controllo esenzione malattie, calcolo interessi legali, ricerca dei presidi delle forze dell'ordine, agevolazioni e scadenze fiscali, calcolo del bollo auto, consultazione di Gazzette ufficiali e ricerca agevolata delle leggi nazionali). In tal modo il cittadino o l'impresa possono effettuare agevolmente ogni tipo di operazione con una logica multicanale che prescinde dagli orari di apertura degli uffici comunali e dalla disponibilità di accesso internet.

Il target

I destinatari del progetto sono i cittadini e le imprese del Comune.

La valutazione

Per facilitare il coinvolgimento del personale sono stati organizzati gruppi di lavoro interdisciplinari e incontri con i dirigenti dei vari settori.

Inoltre, l'iniziativa ha generato competenze specialistiche del personale (comunicazionali, informatiche e fiscali) e un diverso modello di organizzazione del lavoro per gruppi.

Le procedure amministrative sono state semplificate attraverso la verifica e integrazione delle procedure di vari settori dell'Ente. Sono nati nuovi modelli di rapporti di

collaborazione con altre amministrazioni: lavoro per obiettivi, scambio di dati ed esperienze.

Il promotore del progetto è il responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Le unità organizzative coinvolte sono: Settore Economico Finanziario, Settore Urbanistica, Servizi Demografici.

Il gruppo di lavoro è composto da personale interno all'ente appartenente a più unità organizzative.

I punti di forza

L'iniziativa, anche attraverso la collaborazione con partner privati qualificati, è orientata, inoltre, alla formazione di nuove figure professionali nelle PA locali, in grado di cogliere le possibilità offerte dalle nuove tecnologie web e di contribuire attivamente alla gestione del cambiamento all'interno della propria realtà operativa.

Il sistema di servizi on line implementato è completamente trasferibile ad altri contesti territoriali.

Le criticità

Le principali criticità incontrate nella realizzazione delle attività hanno riguardato il coordinamento tra le unità organizzative e la circolazione di dati ed informazioni. I nodi critici sono stati gestiti attraverso il coinvolgimento delle risorse umane coinvolte, mediante focus groups

5.3.2 - URPESTATE: IL COMUNE PER I NON RESIDENTI



Il progetto

Il progetto, avviato nell'estate 2001, ha realizzato un punto di riferimento istituzionale nelle marine di Nardò, rivolto a turisti e cittadini che vi risiedono durante l'estate. Nell'estate 2001 è stato attivato un totem informatico nella piazza di una delle marine, S. Caterina, contenente una vasta banca dati (costantemente aggiornata) a supporto di un "S.O.S. turista", tradotto in tre lingue: i contenuti spaziavano dai percorsi turistici consigliati alle visite guidate, alle ultime manifestazioni in tutto il Salento, oltre ai numeri utili sul territorio (dalla Polizia Municipale al gommista). Nell'estate 2002 il progetto si è ampliato, coinvolgendo altri uffici comunali. E' stata effettuata un'analisi sulle potenzialità di recupero e riutilizzo di un immobile comunale nella frazione di S. Maria al Bagno (attorno alla quale gravitano centinaia di turisti) che, quasi del tutto inutilizzato e in degrado da tempo, è stato in buona parte recuperato ed adibito a sede estiva dell'Urp. E' stata poi attivata una collaborazione con i settori comunali Turismo, Economato, Patrimonio e Polizia Municipale. E' stata aperta la sede estiva dell'Urp, con personale convenzionato e la sede della Polizia Municipale, che ne era sprovvista nelle marine; si è data miglior sede allo IAT

ed al pronto soccorso estivo, concretizzando nello stabile un centro polifunzionale di servizi utilizzabile tutto l'anno. L'ufficio estivo ha monitorati flussi turistici ed esigenze turistiche, oltre a censire necessità, raccogliere adesioni per giri turistici nel territorio, fornire supporto a turisti, completando un quadro positivo con la creazione di una rete di collaborazione con alberghi, agriturismi e bed and breakfast della zona.

Il progetto intersettoriale è realizzato in collaborazione con IAT, Polizia Locale e con i Settori Patrimonio ed Economico finanziario del Comune. L'Università di Lecce ha finanziato l'acquisto del totem informatico.

Gli obiettivi generali

Le esigenze di fondo sono state quelle di venire incontro a turisti e cittadini in vacanza, creando un punto di riferimento istituzionale nelle marine, per meglio promuovere le potenzialità turistiche del territorio, diffondere iniziative e manifestazioni culturali e rispondere ad esigenze collegate ai servizi comunali (distanti circa km. 6 dalle marine), spostando sostanzialmente i servizi nel luogo della domanda, cioè presso i cittadini, invece del contrario. Il progetto prevede due punti di riferimento istituzionali nelle principali marine, rivolti ai turisti ed ai cittadini che vi risiedono durante l'estate, per promuovere il territorio, monitorare i flussi turistici, diffondere iniziative e manifestazioni culturali, oltre che per rispondere ad esigenze collegate ai servizi comunali (con la Sede Municipale a 6 km.), spostando così i servizi presso cittadini e turisti invece del contrario.

Le attività

Il progetto ha realizzato, per S. Maria al Bagno, frequentata per lo più da residenti in vacanza e nuclei familiari di turisti, l'apertura (da maggio a settembre/ottobre) di una sede distaccata dell'U.R.P., per informazione di primo livello, reclami, punto protocollo, ma anche per notizie su manifestazioni della zona, distribuzione depliant, prenotazione visite turistiche organizzate dal Comune, ecc.. Le fasce orarie, con un'inedita chiusura nella tarda serata, tengono conto del differente target, del clima e delle abitudini dei vacanzieri. Per Santa Caterina, frequentata soprattutto da giovani e da numerosi turisti di passaggio, si è scelto un servizio virtuale, affidato ad un Totem multimediale con sistema touch-box , installato (per il periodo maggio- ottobre) nella piazza centrale, all'esterno della sede della Pro Loco. I dati inseriti, derivanti da uno screening su difficoltà e necessità dei turisti effettuato dal front- office dell' URP, sono ripartiti in sezioni e tradotti in inglese e in tedesco. Le notizie spaziano da numeri utili (con indirizzi di meccanici, carrozzieri,

elettrauto o di banche per il cambio valuta, distributori di carburante e di GPL, ma anche di botteghe artigiane, ecc..), al completo calendario degli eventi a Nardò e nei principali Comuni salentini, aggiornato in tempi reali.

I risultati

Il progetto ha prodotto i seguenti risultati: realizzazione variegata banca dati delle risorse territoriali, relativa ai servizi ed alle attività economiche, turistiche e culturali. Ristrutturazione stabile comunale quasi fatiscente con ripulitura di ampia pineta antistante, in posizione centralissima, fruibile da tutti i cittadini ed utilizzabile, dall'estate 2003, per spettacoli all'aperto. Monitoraggio flussi turistici. Attivazione rete con operatori turistici della zona. Attivazione di un punto di riferimento istituzionale aperto in orari "estivi". Servizi attivati: punto protocollo, punto reclamo, punto informativo, ufficio polizia locale, servizio internet point, servizio noleggio biciclette. Attivati collegamenti con operatori turistici e commerciali.

Il target

Sono stati registrati 17.532 accessi al totem: l'utenza servita può essere riferita a questo dato. L'utenza potenziale può essere quantificata in circa 90.000 unità, pari alle presenze estive stimate sul territorio neretino. Con il completamento del progetto e la conseguente immissione del contenuto informativo del totem nel sito istituzionale, l'utenza potenziale non è numericamente quantificabile, dovendosi rapportare alle capacità di comunicazione del sito internet. Per l'anno 2001 i visitatori della rete civica sono stati 192.387; un numero più o meno pari per il 2002.

La valutazione

La valutazione del progetto e dei servizi dell'Urp Estate da parte degli utenti di Urp Estate è stata lusinghiera. E' stata somministrata una scheda tipo, compilata e rimessa in un contenitore. Particolarmente gradito il servizio di noleggio biciclette, effettuato a prezzi simbolici (gratuitamente la domenica). La customer ha dato la possibilità di inserire suggerimenti e altro.

Il personale addetto all'URP ha partecipato al corso di formazione "La comunicazione istituzionale e l'Ufficio Relazioni con il pubblico", svoltosi a Lecce. Inoltre, sono stati previsti, per il personale interessato, incentivi di tipo economico relativi alla produttività per l'anno 2001/2002 legati al raggiungimento dei risultati, valutati sulla base degli indicatori di

efficienza, efficacia e temporali. Il personale dell'Urp, inoltre, segue da tempo progetti formativi sulla comunicazione pubblica, anche a seguito della sottoscrizione di accordi con la Provincia di Lecce, che hanno portato alla creazione di Rete degli Urp provinciale (finanziata con il piano e – government nell'ambito del Progetto RISO).

L'impatto interno

La realizzazione del progetto è stata il frutto di una collaborazione sinergica tra diversi soggetti istituzionali e non: il settore Patrimonio e Lavori Pubblici hanno curato la ristrutturazione della sede presso la Marina di S. Maria al Bagno che ospiterà l'URP; il Settore Turismo-Attività Economiche e Produttive ha messo a disposizione dati ed informazioni; la Polizia Urbana ha curato la vigilanza del totem. Il progetto ha permesso, inoltre, di stabilire un rapporto di collaborazione inedito con gli esercenti delle attività produttive, artigianali, di interesse turistico, associazioni culturali, sportive, circoli nautici, con l'obiettivo di valorizzare le risorse presenti sul territorio.

Il progetto è inserito nei Peg 2001, 2002, 2003.

Il progetto, è stato promosso dal Dirigente del Settore Affari generali. Sono state coinvolte le seguenti unità organizzative: Affari Generali; Urp; Personale; Economato; Patrimonio; Lavori Pubblici; Polizia Locale; Turismo. Per la realizzazione del progetto è stato costituito un gruppo di lavoro composto da personale interno all'ente e da consulenti esterni.

I punti di forza

I punti di forza del progetto possono sintetizzarsi in quattro punti fondamentali:

Innovatività: lo spostamento dei servizi nei luoghi della domanda rappresenta l'aspetto più significativo, come la possibilità di fornire notizie sulle manifestazioni turistiche di tutto il Salento.

Efficacia: il progetto ha risposto concretamente alle esigenze dei cittadini, come rilevato dall'elevato numero d'accessi al Totem, dall'ottima affluenza ai servizi e dai dati della customer satisfaction.

Sostenibilità organizzativa: è stato sperimentato un nuovo modo di rapportarsi fra Ente e cittadini.

Esemplarietà e trasferibilità: tutte le amministrazioni che hanno necessità di offrire punti informativi in zone diverse del territorio, in vari periodi dell'anno, possono adottare il "modello", di facile esportazione ed a costi contenuti.

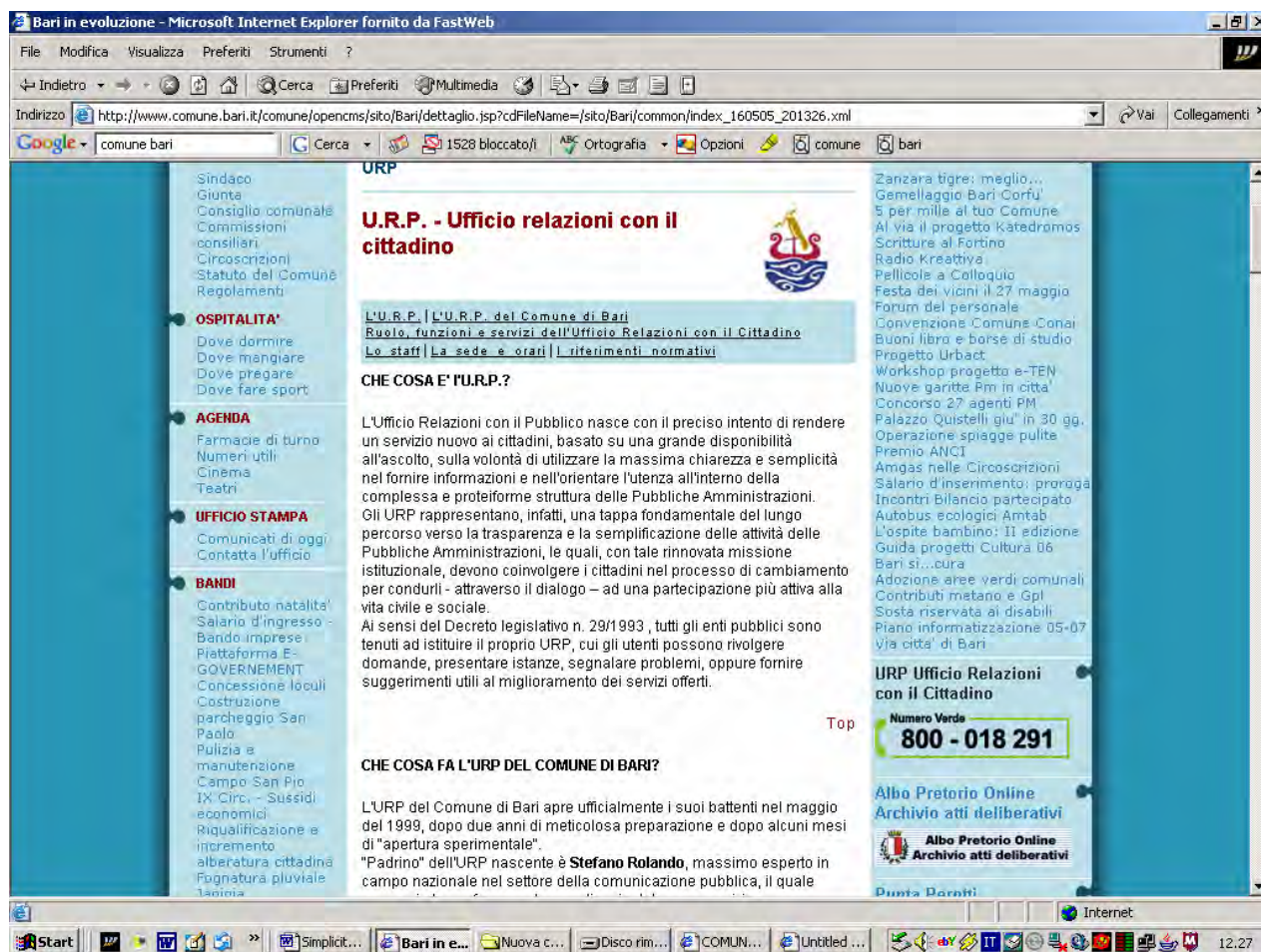
L'economicità, la semplicità delle metodologie di progettazione dello story board, la versatilità nell'implementazione dello stesso, rendono il progetto adattabile a qualsiasi esigenza informativa di ogni amministrazione.

Le criticità

Le principali difficoltà connesse alla realizzazione del progetto hanno riguardato:

- la mancanza di competenze interne relative alla conoscenza delle lingue, ma è stata risolta affidando a consulenti esterni le traduzioni in inglese e tedesco del contenuto informativo del Totem.
- la carenza di risorse logistiche e tecniche. Le difficoltà logistiche di allocazione del totem multimediale sono state risolte attraverso un accordo con la Pro-Loco di S. Caterina che ha messo a disposizione lo spazio antistante la sede. Si è reso necessario individuare un immobile di proprietà comunale disponibile ed idoneo ad ospitare la sede estiva dell'URP, coinvolgendo gli Uffici competenti per la destinazione dei locali e la conseguente ristrutturazione.
- la carenza di risorse economico-finanziarie. La ristrutturazione dei locali da adibire a sede estiva dell'URP è stata effettuata in economia con la collaborazione dell'Ufficio patrimonio e del Settore LL.PP.
- l'inadeguata circolazione di dati ed informazioni. Nella primissima fase del progetto, l'assenza di dati ha imposto all'Ufficio di reperire tutte le informazioni direttamente sul territorio. Nella totale assenza di efficaci canali di comunicazione tra Enti, le informazioni relative a manifestazioni, eventi, calendari culturali degli altri Comuni della Provincia sono state reperite con estrema difficoltà. Proprio in considerazione di ciò il Comune di Nardò ha proposto la costituzione telematica di un calendario unico delle manifestazioni più importanti della provincia di Lecce, da cui è scaturita l'idea del protocollo d'intesa tra i vari Comuni.

5.3.3 - GUIDA AI SERVIZI DEL COMUNE DI BARI



Il Progetto

La Guida ai Servizi è il primo prodotto editoriale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bari. Tale Guida è il risultato di un lungo e analitico lavoro, svolto "dietro le quinte" dallo staff dell'URP a partire dal 1998 e che ha comportato la raccolta, l'analisi e la catalogazione dei procedimenti, dei servizi e delle attività del Comune. Il progetto ha condotto alla redazione di una guida basata su una puntuale semplificazione del linguaggio amministrativo, ma anche all'applicazione coerente e completa del Manuale di Stile promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica. La versione cartacea della Guida ai servizi è stata pubblicata nel 2000 mentre la sua versione digitale, contenuta in un database dedicato, è in costante aggiornamento ed implementazione dei contenuti per la pubblicazione e diffusione sui nuovi media (sito Internet dell'Urp, Portale Istituzionale, Televideo, tabelloni Informacittà a led luminosi, ecc).

Obiettivi

L'esperienza concretizza tutti gli sforzi finora compiuti dall'URP per avvicinare l'amministrazione alla sua città, facendo leva sulla necessità di chiarezza e semplicità, da sempre lamentate da quanti si imbattono nella burocrazia locale. La Guida ai Servizi mira a rendere accessibile per i cittadini, in maniera concreta, la Pubblica Amministrazione e ad assicurare un'agevole fruizione dei suoi servizi e delle sue attività, in attuazione dei principi normativi di trasparenza, di diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione. L'URP, infatti, è istituzionalmente preposto a tali principi.

Azioni

In una fase iniziale della realizzazione dell'esperienza sono stati individuati e nominati i referenti URP presso ciascun ufficio comunale. In collaborazione con questi ultimi sono state redatte delle schede informative su ogni singolo servizio. A questo punto l'ufficio relazioni con il pubblico ha approntato un modulo 'ad hoc' per la rilevazione dei servizi e, sul medesimo sono stati evidenziati, oltre alla descrizione analitica di ciascun servizio, l'iter procedurale, i riferimenti normativi, i regolamenti, i documenti da allegare, gli operatori addetti, gli orari di ricevimento del pubblico e i recapiti degli uffici erogatori. La guida è stata strutturata ed organizzata sulla base di una logica, riferita a tre indici specifici (alfabetico, tematico e per tipologia di documento) per consentirne così una facile ed immediata consultazione. Infatti, i servizi sono resi fruibili in pratiche schede e, inoltre, sono descritti con un linguaggio semplice e privo di tecnicismi nell'evidenziare modalità di accesso, indirizzi e orari degli uffici, costi e tempi. L'URP ha realizzato diecimila copie della Guida e ne ha curato la promozione attraverso i seguenti mezzi di diffusione:

- Stampa;
- Televideo Regionale (Rai 3);
- Fiere di settore;
- Periodico dell'Ente:"Il GiornalediCittà".

Inoltre, la guida è stata distribuita ai cittadini, in maniera capillare, attraverso l'URP ed inviata a tutti gli uffici comunali, agli enti, alle istituzioni, alle associazioni, scuole e ordini professionali operanti sul territorio. Nel 2000, anno della sua pubblicazione, la Guida conteneva le schede informative censite dallo staff sino a quella data. Il lavoro di censimento e catalogazione da allora non si è mai interrotto, proseguendo ed arricchendo di contenuti sempre nuovi la banca dati dell'URP.

Risultati

In una città come Bari, oggetto di un grande rinnovamento e di un processo di riqualificazione urbana, la "Guida ai Servizi" ha contribuito a dare maggiore visibilità alle numerose, e spesso poco conosciute, attività dell'amministrazione e ai servizi offerti ai cittadini. Per la prima volta è stato raggiunto un obiettivo condiviso dalle singole strutture abitate, prima di allora, ad agire in modo del tutto autonomo e senza alcun coordinamento sinergico. Questo primo prodotto editoriale dell'URP ha ottenuto ampi consensi da parte dell'opinione pubblica. Molti rappresentanti delle istituzioni locali hanno espressamente dichiarato il loro apprezzamento per il lavoro svolto e numerose sono state le lettere di ringraziamento ricevute da privati cittadini.

Destinatari

Il progetto di elaborazione della Guida dei Servizi del Comune di Bari ha quali destinatari tutti i cittadini, ma anche i colleghi, le istituzioni, gli enti e le associazioni presenti sul territorio.

Riduzione dei costi

In un momento successivo l'URP ha dato seguito concreto all'esperienza, pubblicando la versione telematica ed aggiornata della Guida ai Servizi sul proprio sito ed offrendo la possibilità di scaricare dal proprio PC, oltre che la scheda analitica, anche la relativa modulistica. I contenuti della Guida ai Servizi stanno attualmente per essere travasati nel Portale istituzionale dell'Ente. Il processo che conduce alla cosiddetta "trasparenza elettronica" comporta un'evidente riduzione sia per i costi tipografici che per i costi di distribuzione del prodotto cartaceo. Bisogna sottolineare, inoltre, che la versione cartacea comporta un celere 'invecchiamento' dei contenuti mentre quella tematica è più adeguata al loro aggiornamento.

Sviluppo professionale

L'Amministrazione ha previsto degli incentivi economici per il personale in caso di raggiungimento degli obiettivi inseriti nel programma annuale. Inoltre, per un'efficace impostazione dell'organizzazione e dell'avvio delle attività di comunicazione, il Comune di Bari ha stipulato nel 1997 una convenzione con il Comune di Modena, finalizzata al trasferimento di know-how e metodologie di lavoro al nascente gruppo di lavoro dello staff URP. Cooperando e facendo riferimento ai consulenti del Comune di Modena è stato

possibile mettere a punto il modulo di rilevazione dei procedimenti e dei servizi. Tale modulo è stato ulteriormente perfezionato dallo staff URP al fine di adattarlo sempre meglio ed in maniera più rispondente alle esigenze. Grazie al supporto dei consulenti del Comune di Modena, in una fase successiva ed allo scopo di censire e catalogare i servizi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha organizzato delle riunioni di formazione e coordinamento con la rete interna dei referenti. L'interazione con i consulenti esterni ha decisamente arricchito ed approfondito le conoscenze e le competenze dello Staff Urp, coinvolto nelle attività del progetto, nelle varie tecniche di comunicazione.

Cambiamenti organizzativi

L'analisi dei procedimenti interni ha comportato la revisione di alcune procedure, grazie al lavoro derivante da 'tavoli comuni' tra addetti dell'URP e referenti dei servizi interessati, con conseguente semplificazione degli iter per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini. Sicuramente la Guida rappresenta il risultato di un lavoro condiviso tra l'URP e le singole strutture dell'Ente grazie soprattutto al supporto dei referenti URP e dei dirigenti, che hanno approvato le schede descrittive dei procedimenti e dei servizi. Il progetto ha determinato una maggiore collaborazione e sinergia tra le risorse umane coinvolte, creando un notevole spirito di squadra.

Cambiamenti tecnologici

La redazione della Guida ai servizi del Comune di Bari, passata da prodotto cartaceo a telematico, non solo è il risultato di un analitico lavoro di rilevazione e di aggiornamento costante che l'URP ha condotto, ma ha determinato anche l'implementazione di una banca dati predisposta 'ad hoc' ed utile all'aggiornamento costante delle informazioni relative ai servizi. Pertanto, il ricorso all'uso di tecnologie ha costituito una delle azioni necessarie alla realizzazione concreta dell'esperienza ma soprattutto al raggiungimento di risultati ulteriori nell'ambito della medesima.

Modalità di realizzazione

Nel 1995 l'Amministrazione Comunale ha avviato un processo di cambiamento e modernizzazione dei sistemi di comunicazione ed informazione per interagire più efficacemente con la cittadinanza ed indirizzarla in modo adeguato. Con il supporto di un'agenzia di comunicazione, designata attraverso procedura ad evidenza pubblica a curare l'immagine istituzionale dell'Ente, l'Amministrazione ha approvato - oltre che

l'istituzione dell'URP quale struttura preposta alla comunicazione - anche degli strumenti innovativi di tipo editoriale quali:

- Il Manuale di Immagine Coordinata;
- Il Giornale di Città;
- La Guida ai Servizi Comunali;
- Brochure e materiale informativo.

L'Amministrazione ha inoltre promosso campagne di comunicazione e di pubblica utilità sia rivolte all'interno dell'ente, per promuovere tra i colleghi una maggiore condivisione ed un più profondo senso di appartenenza, sia verso l'esterno per informare e coinvolgere ulteriormente il pubblico.

Con la delibera di Consiglio n. 255/95, avente ad oggetto l'approvazione di un piano di iniziative recanti "Indirizzi per l'informazione del Comune di Bari", l'Ente ha adottato un piano volto al potenziamento della comunicazione e dell'informazione, stabilendo i fondi necessari ed individuando le risorse umane e tecnologiche utili alla realizzazione di tali progetti.

L'iniziativa è stata promossa dalla Direzione dello Staff URP del Comune di Bari.

Alla realizzazione del progetto hanno contribuito anche organi quali: l'Assessorato con delega alla Comunicazione, tutte le direzioni comunali e, particolarmente, i referenti URP al fine di compiere la rilevazione ed il censimento dei procedimenti e dei servizi.

Il progetto di stesura ed elaborazione della "Guida ai servizi" del Comune di Bari ha reso possibile la costituzione di un vero e proprio gruppo di lavoro che ne seguisse le attività e varie fasi di realizzazione. Il team ha portato al coinvolgimento ed all'impegno di professionalità appartenenti all'Ente ma ci si è avvalsi anche di consulenti esterni e di esperti in materia ed, in particolare, di un'Agenzia privata di Comunicazione.

Punti di forza

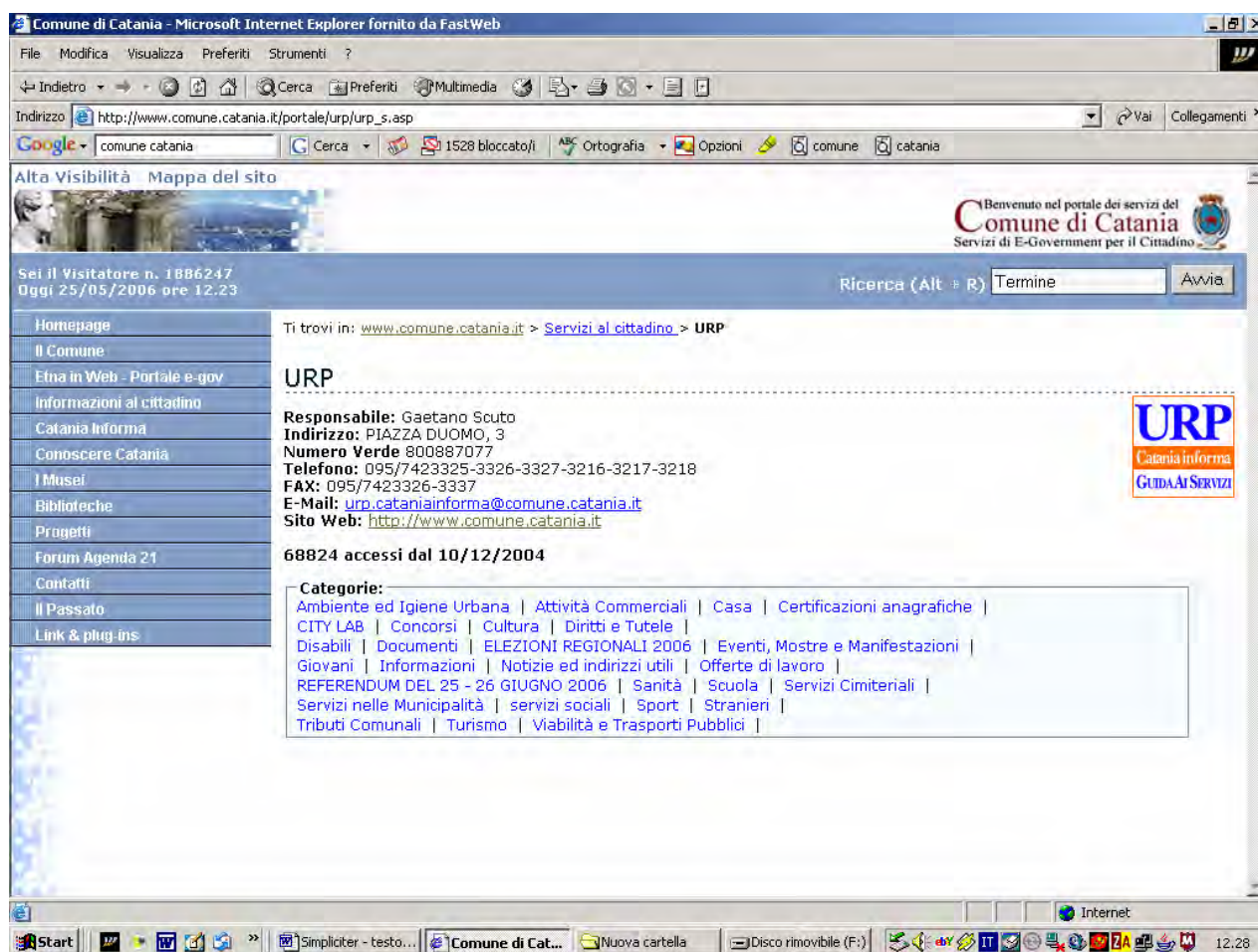
La Guida ha sicuramente fornito ai cittadini ogni informazione utile per consentire la fruizione dei servizi comunali. Ciò ha comportato un indubbio risparmio in termini di tempi per il pubblico, che si reca presso gli sportelli una sola volta e già munito di quanto occorre per usufruire del servizio in questione. Di conseguenza la consultazione e il corretto utilizzo di tale strumento da parte dei cittadini ha comportato uno snellimento del lavoro per i colleghi, meno coinvolti dal pubblico in merito alle informazioni specifiche ed alle richieste continue sui servizi e sulle modalità di accesso. Distribuita a tutti gli uffici, quale risultato di un lavoro condiviso, la Guida è stata particolarmente utile agli agenti di Polizia

Municipale, cui spesso nei quartieri i cittadini si rivolgono per avere informazioni di primo livello. Infine, la versione digitale della Guida, pubblicata sul sito Internet dell'URP, presentando le stesse caratteristiche di chiarezza nel linguaggio e di facilità nella consultazione, ha reso concreta e fruibile la cosiddetta "trasparenza elettronica".

Trasferimento dell'esperienza

La convenzione con il Comune di Modena ha reso possibile un proficuo e costruttivo scambio di esperienze e una non trascurabile acquisizione di competenze per le risorse umane impegnate nella realizzazione del progetto. Pertanto, il personale che compone lo staff URP ha avuto la possibilità di arricchirsi sul piano professionale in maniera significativa e decisa. Bisogna sottolineare, pertanto, anche le modalità di approccio e l'instaurarsi di positivi confronti sia con i consulenti del Comune di Modena che dell'agenzia privata di Comunicazione, coinvolta nell'iniziativa. Attualmente l'URP del Comune di Bari è disponibile a fornire indicazioni in merito all'organizzazione del censimento e della rilevazione dei procedimenti interni, nonché alle procedure da attivare per la realizzazione e la distribuzione di un prodotto analogo realizzato da una pubblica amministrazione.

5.3.4 - GUIDA AI SERVIZI DEL CITTADINO DEL COMUNE DI CATANIA



Il progetto

La realizzazione della Guida ai Servizi del Cittadino è un passo importante per rendere il Comune un ente aperto, trasparente, facilmente accessibile, più utile ai cittadini. L'informazione ai cittadini agevola infatti sia l'accesso ai servizi, sia la comprensione stessa delle procedure burocratiche. Il documento contiene non solo tutte le informazioni sui servizi del comune, ma anche sui più importanti enti presenti sul territorio e sulle più comuni incombenze quotidiane: attivazione di contratti di fornitura di acqua o gas, indicazioni dei luoghi dove si assicurano i servizi sanitari più importanti, le procedure per il rinnovo di patente e passaporto. Esso risponde alle domande dei cittadini nel modo più semplice, spiegando per ogni incombenza tutto ciò che occorre fare, quali documenti servono, dove andare, a quale ufficio rivolgersi, quale numero fare per avere informazioni più dettagliate, senza muoversi da casa.

La guida è suddivisa nelle seguenti sezioni: Ambiente e Igiene Urbana, Anziani, Attività Commerciali, Aziende e Partecipazioni Comunali, Casa, Certificati e Documenti, Cultura,

Diritti e Indirizzi utili, Disabili, Famiglia, Gare e Aste Pubbliche, Giovani, Lavoro - Offerte di Lavoro e Concorsi, Minori, Politiche Comunitarie, Patrimonio, Progetto Animali, Sanità, Scuola, Servizi Cimiteriali, Servizi nelle Municipalità, Servizi Socio-Sanitari, Sport, Sportello Unico per le Imprese, Stranieri, Tasse, Traffico e Trasporti Pubblici, Turismo.

Obiettivi

L'obiettivo fondamentale del progetto è rendere il Comune un ente aperto alle esigenze del cittadino, trasparente nelle procedure e facilmente accessibile nei servizi.

Azioni

Le azioni principali per la realizzazione del progetto sono:

coordinamento del back-office dell'Urp con tutti gli uffici dell'Amministrazione Comunale;

reperimento di informazioni, procedure, modulistica e links di approfondimento;

redazione e continui aggiornamenti delle informazioni sul sito internet del comune;

redazione di schede semplificate contenenti le risposte alle domande più ricorrenti dei cittadini: attività dell'ente, ubicazioni degli uffici, nominativi di responsabili, numeri telefonici e orari di ricevimento.

Risultati

Il risultato più importante del progetto si individua nell'incremento del numero dei visitatori delle pagine relative alla Guida ai Servizi. Quasi 8.000 contatti in poco più di un anno.

Destinatari

I destinatari del progetto sono i cittadini, le imprese, gli altri enti e le associazioni.

Impatto sui cittadini

Il progetto ha previsto indagini di customer satisfaction che sono state condotte secondo la seguente metodologia: una volta raggiunti 500 cittadini per ogni trimestre ripartiti nelle 10 municipalità, in base alla densità della popolazione, vengono somministrati sondaggi d'opinione, effettuati telefonicamente dal personale, relativamente agli argomenti trattati dalla Guida. Successivamente si procede con la decodifica dei risultati e la trasmissione dei dati agli uffici competenti.

Sviluppo professionale

Per l'implementazione del progetto sono stati realizzati corsi di informatica, corsi di comunicazione e corsi di lingua inglese.

Cambiamenti organizzativi

Il progetto ha generato nuovi modelli di rapporti di collaborazione con altre amministrazioni attraverso l'incentivazione dei rapporti di collaborazione con i maggiori enti presenti sul territorio per l'aggiornamento della Guida ai Servizi.

Punti di forza

Il fondamentale punto di forza del progetto sta nel fatto che la pubblicazione della Guida ai Servizi nel sito internet del Comune di Catania consente l'accesso facilitato alle informazioni di carattere generale

5.3.5 - COMUNICAZIONE INTEGRATA



Il Progetto

Il progetto, promosso dall'URP di Cagliari, attraverso la realizzazione di un sistema integrato di flussi di informazione e comunicazione interna ed esterna con l'utilizzo di tecnologie informatiche e la condivisione di banche dati ha permesso:

l'apertura di 6 sportelli informativi presso le circoscrizioni cittadine;

la pubblicazione del sito www.ufficiostampacagliari.it;

la pubblicazione di una Guida ai servizi del Comune di Cagliari.

Inoltre, la creazione di una rete Intranet ha consentito l'accesso e l'interrogazione della banca dati dell'ufficio stampa e dell'Urp in un'ottica di veicolazione e condivisione delle informazioni agevolando la parziale pubblicazione dei dati nel sito ufficiale del Comune di Cagliari. Ciò ha generato un notevole miglioramento della qualità del servizio informativo offerto dagli uffici.

Obiettivi

Le esigenze che hanno spinto alla nascita del progetto nascono dalla mancanza di collegamento e comunicazione tra gli uffici centrali e quelli decentrati del Comune, oltre che alle varie esigenze informative e documentarie dei differenti target di riferimento (uffici, cittadini, organi di stampa). In tal modo, alla luce delle esigenze specifiche, è stato predisposto un sistema di condivisione delle informazioni con il conseguente coinvolgimento degli uffici centrali e periferici nelle fasi di cambiamento. La creazione di tale sistema informativo ha permesso di raggiungere in pieno l'obiettivo proposto, ovvero il coinvolgimento e la piena coscienza, da parte di cittadini e media, delle attività svolte e promosse dall'Amministrazione comunale.

Azioni

Il progetto ha previsto un'articolazione in fasi distinte che possono essere sintetizzate come di seguito:

implementazione delle banche dati dell'Urp;

costruzione di un prodotto editoriale contenente le informazioni sulla struttura politico-amministrativa dell'Ente, le rassegne stampa e i comunicati stampa;

trasferimento delle banche dati dell'Urp e dell'Ufficio stampa nella rete Intranet;

passaggio graduale dalla rete Intranet a quella Internet;

pubblicazione della Guida ai servizi e brochure, pubblicazione del sito internet www.ufficiostampacagliari.it;

organizzazione di un evento "Giornata del cittadino ed apertura di 6 sportelli informativi"

E' in fase di realizzazione la pubblicazione completa di tutte le banche dati dell'Urp, oltre alla creazione di una specifica newsletter periodica in collaborazione con il Servizio del personale.

Risultati

La creazione di una rete Intranet ha consentito la condivisione delle banche dati dell'Urp e dell'Ufficio Stampa da parte di tutti gli uffici centrali e decentrati con:

70 accessi giornalieri alle banche dati dell'ufficio stampa;

1500 interrogazioni giornaliere alle banche dati dell'Urp.

Con la pubblicazione del sito internet www.ufficiostampacagliari.it e la parziale pubblicazione delle banche dati dell'Urp nel sito ufficiale www.comune.cagliari.it è migliorata la qualità del servizio informativo offerto dagli uffici con:

105 accessi giornalieri (banche dati Ufficio Stampa);

94 accessi giornalieri (banche dati Urp).

E' stato così raggiunto un duplice risultato individuabile nella creazione di un'articolata rete di comunicazione interna e di un servizio informativo costante e puntuale offerto ai cittadini ed agli organi di stampa.

Destinatari

I risultati dell'iniziativa hanno avuto una positiva ricaduta all'interno dell'Ente proponente, con particolare riferimento agli Uffici centrali e decentrati.

I cittadini e gli Organi di informazione possono essere considerati a pieno titolo i beneficiari "esterni" del progetto.

Impatto sui cittadini

E' stata effettuata una prima valutazione dell'impatto e del gradimento dell'iniziativa attraverso la rilevazione degli accessi alle reti create.

Sviluppo professionale

Al fine di ottenere una partecipazione ed un coinvolgimento attivo da parte dei soggetti coinvolti nel progetto sono stati organizzati Piani di Lavoro, Stages presso l'URP alla presenza dei referenti degli sportelli informativi ed infine corsi per Web master rivolti al personale dell'Ufficio Stampa. Sono state inoltre effettuate riunioni ed incontri con la finalità di facilitare ed aumentare il coinvolgimento del personale oltre all'organizzazione di un giornata dedicata al tema della Comunicazione Istituzionale con la distribuzione di materiale informativo ed una guida ai servizi appositamente creata.

Cambiamenti organizzativi

La nuova percezione del servizio di relazione con il pubblico, la veicolazione interna ed esterna delle informazioni, hanno fornito un valore aggiunto alle attività svolte aumentando il coinvolgimento del personale, che è stato considerato soggetto attivo del processo di cambiamento, con il conseguente miglioramento del clima interno e dell'immagine istituzionale.

Cambiamenti tecnologici

In relazione ai cambiamenti tecnologici apportati dal progetto si segnala l'utilizzo e la diffusione di un software per la gestione di siti web (Frontpage, Dreamweaver, Firework).

Modalità di realizzazione

Il progetto è stato inserito nel documento di Programmazione annuale e nel Piano di Budget del Comune di Cagliari. Il progetto è stato promosso da Organi interni all'Amministrazione rappresentati dal Sindaco, dal responsabile URP ed infine dal Responsabile Ufficio Stampa.

Le unità organizzative coinvolte nel progetto sono state:

URP;

Ufficio Stampa;

Ufficio Determinazioni ed Ordinanze;

Circoscrizioni.

Punti di forza

Attraverso l'utilizzo delle reti (Intranet e Internet), è migliorata l'efficienza organizzativa nei rapporti con gli uffici centrali e decentrati e nei rapporti con i cittadini. La condivisione delle informazioni ha favorito il senso di appartenenza e ha coinvolto il personale nei progetti di cambiamento.

Criticità

Non sono state riscontrate particolari difficoltà, anche grazie all'approvazione di un progetto speciale che ha definito in maniera puntuale le fasi di realizzazione, la tempistica, gli incentivi economici ed i livelli di responsabilità di ogni singola unità organizzativa.

Trasferimento dell'esperienza

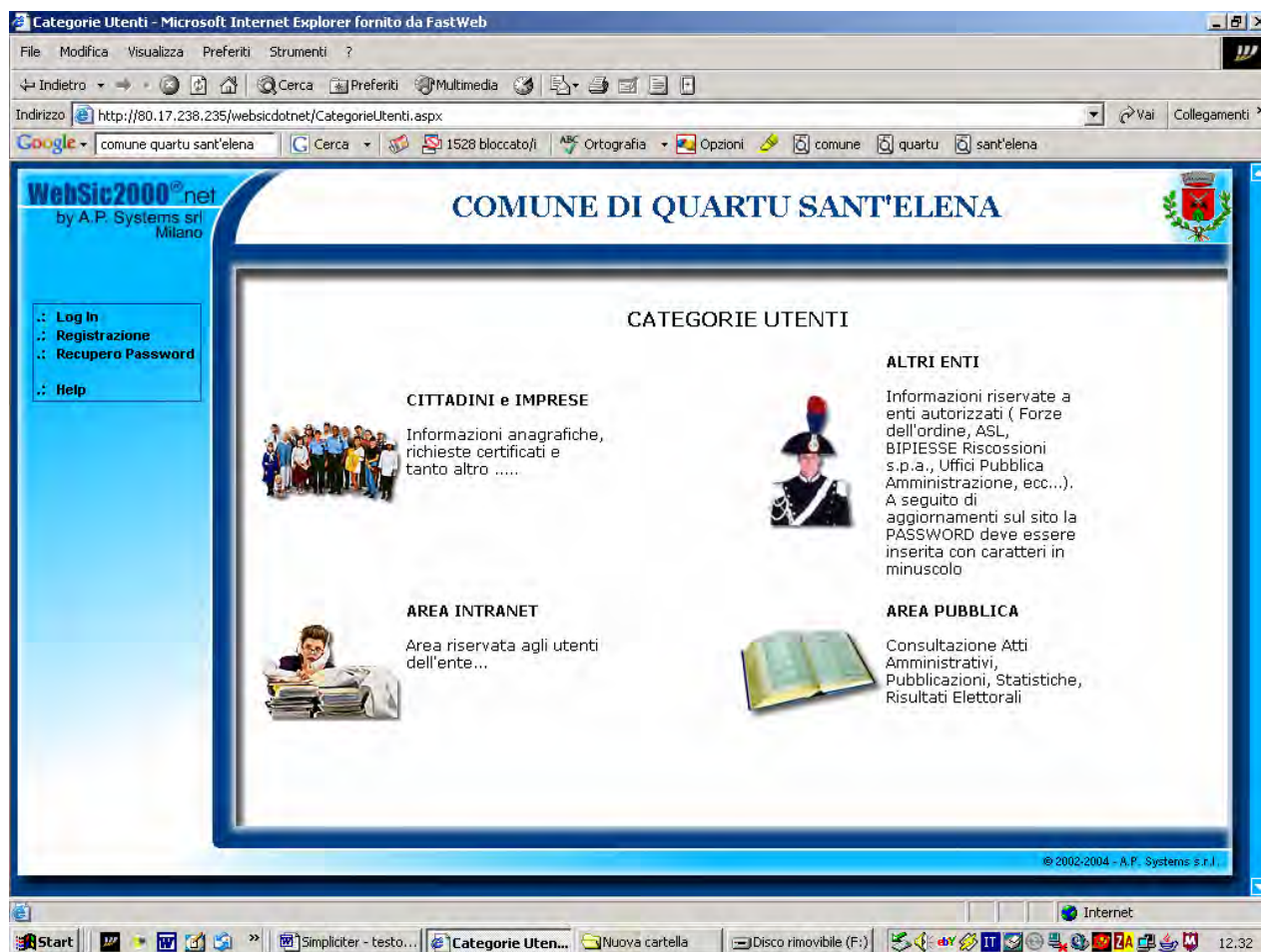
L'esperienza, ripetibile in altre amministrazioni, può essere approfondita contattando i referenti del progetto che si rendono disponibili a fornire informazioni aggiuntive attraverso workshop, testimonianze ed affiancamenti a risorse appartenenti ad altre amministrazioni.

Cosa segnalano i cittadini

Cosa segnalano i cittadini all'Urp di Cagliari	II Sem. 2005	I Sem. 2005
Pulizia delle strade (pulizia non eseguita in alcune strade, piazze e portici non vengono lavati, cassonetti sporchi e insufficienti, etc)	42,86%*	38,21%

Strade (scarsa manutenzione strade e marciapiedi, segnaletica orizzontale e verticale, mancanza di controllo da parte del Comune sulla qualità dei lavori delle ditte che dovrebbero ripristinare a regola d'arte le strade e i marciapiedi)	29,88%	23,75%
Sistema idrico (perdita rete idrica e rete fognaria)	20,55%	24,64%
Alloggi comunali (richiesta manutenzione)	4,37%	9,64%
Auto abbandonate	2,34%	3,76%

5.3.6 - IL COMUNE CON CLICK A CASA TUA



Il Progetto

Il Progetto riguarda la creazione di un'area Internet sul sito del Comune di Quartu Sant'Elena con la finalità di promuovere servizi on-line dell'Anagrafe. Le pratiche quotidiane di normale attività sono rese disponibili in tempo reale sul sito ed i servizi offerti riguardano la consultazione di pratiche immigratorie, l'autocertificazione guidata, la prenotazione della carta d'identità e altre certificazioni con ritiro ad uno sportello apposito. Il progetto prevede inoltre, previa autorizzazione specifica, la possibilità di effettuare selezioni multiple ed estrazioni su gruppi di soggetti anagrafici attraverso un sistema di controllo che memorizza le transazioni richieste. Attraverso il portale informatico, il front-office dell'Anagrafe Comunale consente agli Uffici della Pubblica Amministrazione che hanno aderito all'iniziativa ed a cui è stata rilasciata un'apposita password, di accedere alla banca dati dell'Anagrafe. Si tratta di oltre venti uffici titolari di diverse competenze e funzioni in materia di Ordine Pubblico e Sicurezza, Fiscale, Previdenziale e della Giurisdizione Civile e Penale. La consultazione delle notizie contenute nel data base può

avvenire attraverso diverse funzionalità che permettono di venire a conoscenza, oltre che degli ordinari dati anagrafici, anche di notizie elaborate quali, a titolo di esempio, l'identità dei cittadini residenti in un certo numero civico di una certa via, i rapporti di parentela tra cittadini residenti pur non dimoranti nella stessa abitazione, il comune e la data in cui si sono verificati eventuali eventi di emigrazione o immigrazione, la situazione storica delle residenze e lo stato dei procedimenti di variazione anagrafica in corso. Le persone fisiche abilitate, dipendenti dei diversi uffici pubblici, sono ad oggi oltre cinquanta.

Obiettivi

Il progetto nasce dall'esigenza di "ripensare" l'avvicinamento della macchina amministrativa comunale alle aspettative ed esigenze sempre crescenti del mondo di interlocutori privilegiati dell'Ente, costituito sia dai cittadini residenti che da tutti gli altri Enti della PA o soggetti terzi autorizzati e beneficiari del servizio. Il tutto in un'ottica di aderenza alle norme e di ottimizzazione dei processi amministrativi interni ed esterni all'amministrazione comunale. L'Amministrazione intende inserire nei propri procedimenti amministrativi un innovativo sistema di relazione verso l'esterno, che ha permesso il raggiungimento di ulteriori finalità quali:

- il miglioramento dello stato dei processi interni all'amministrazione, con identificazione certa di responsabili di procedimento e definizione dei tempi di adempimento, per quanto riguarda il settore dei Servizi Demografici;
- il raggiungimento di una stretta integrazione con gli altri servizi interni dell'Ente (es. area finanziaria/tributi e area tecnica) che diventano anch'essi fruitori privilegiati della condivisione in tempo reale delle informazioni, anche quando hanno adottato soluzioni tecniche diverse per il software e per le banche dati, grazie al fatto che il sistema di interrelazione è totalmente database indipendente;
- l'aumento della produttività del settore, con conseguente incremento del livello di qualità del servizio offerto e la crescita professionale e formativa da parte del personale interno, unitamente alla condivisione conoscitiva delle volontà di innovazione espresse dall'Amministrazione Comunale;
- l'incremento del "livello di percezione" da parte dell'esterno, del cambiamento e dell'innovazione in atto nel comune, conseguente alla visibilità e trasparenza dei procedimenti amministrativi;

- la conformità a normative e linee guida regionali, nazionali e internazionali, rispetto sia alla "società dell'informazione" che a tutti i servizi di E-Government, oramai identificati come finalità da ricercare e da conseguire per tutta la Pubblica Amministrazione.

Azioni

Il progetto ha attraversato operativamente e cronologicamente diverse fasi che possono essere così schematizzate:

- Stesura e studio di fattibilità del progetto con durata un mese;
- Realizzazione dell'infrastruttura hardware con durata due mesi;
- Acquisizione, integrazione del software, realizzazione del portale web con durata tre mesi;
- Riordino dei procedimenti amministrativi del settore per conseguire una maggiore efficacia amministrativa con durata un mese;
- Formazione del personale interno con durata due mesi;
- Divulgazione verso l'esterno del progetto con durata un mese;
- Formazione degli utenti esterni per agevolare anche l'integrazione fra i diversi uffici della PA con durata due mesi;
- Avvio, operatività e monitoraggio del progetto con durata dodici mesi.

Risultati

Riguardo al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Ente occorre operare una distinzione tra i risultati ottenuti, o da ottenere, per gli utenti rappresentati da uffici della PA e quelli per i singoli utenti cittadini. I risultati conseguiti nelle strutture interne all'Ente sono stati:

- Risparmiare un consistente numero di ore di lavoro precedentemente destinate all'empimento degli incarichi relativi agli accertamenti presso gli uffici dell'Anagrafe Comunale. Si tratta di un monte ore quantitativamente difficilmente valutabile, ma sicuramente di particolare rilievo, considerando come attendibile una media di due giornate di lavoro per settimana per almeno due addetti per ciascuno degli oltre venti uffici pubblici ad oggi autorizzati alla consultazione telematica dei dati anagrafici.
- Miglioramento considerevole della qualità delle informazioni, giacché è stata riscontrata una consistente diminuzione del numero degli accertamenti poco attendibili. In questa prospettiva, nel medio termine, gli uffici coinvolti avranno modo di impegnare risorse in

maniera maggiormente produttiva ed approntare la propria organizzazione interna e del lavoro in modo da escludere l'esercizio di attività fuori dalle sedi destinate.

Per i singoli cittadini utenti viene riscontrata una particolare soddisfazione relativamente a:

- eliminazione dei tempi di attesa allo sportello per chi prenota via Internet il rilascio dei certificati anagrafici e delle carte d'identità;

- riduzione dei tempi d'attesa allo sportello per chi richiede in forma tradizionale il rilascio dei certificati anagrafici e la carta d'identità;

- possibilità di ottenere la compilazione automatica delle diverse autocertificazioni e di avere conoscenza via Internet dello stato del proprio procedimento di variazione anagrafica, delle pubblicazioni di matrimonio in corso e di informazioni varie sui servizi dell'Anagrafe Comunale. Ad oggi due unità lavorative sono state destinate al rafforzamento di servizi diversi rispetto a quelli che svolgevano prima dell'avvio del progetto.

Destinatari

Il bacino d'utenza, destinatario finale dell'attività, può essere individuato nell'intera cittadinanza e nelle risorse impegnate in altre pubbliche Amministrazioni che da tale snellimento delle procedure ha potuto avvantaggiarsi.

Impatto sui cittadini

La diffusione informativa dell'iniziativa è stata affidata alla distribuzione di 20.000 depliant informativi ai capifamiglia e negli Istituti scolastici, alla consegna di 800 questionari anonimi forniti dal personale del settore al fine di monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza, permettendo inoltre di verificare l'aderenza tra i risultati attesi e quelli raggiunti. All'interno dell'Amministrazione sono state organizzate riunioni interne periodiche dei servizi demografici destinate allo scambio relazionale ed al coinvolgimento di tutto il personale del settore, verso una spinta di condivisione e fidelizzazione delle linee di indirizzo dell'iniziativa. E' stato inoltre organizzato un apposito forum telematico dedicato alla cittadinanza sul sito web comunale, e di uno spazio "virtuale" fornendo all'utente la possibilità di richiedere informazioni, chiarimenti e giudizi riguardo ai servizi offerti, con una media di 86 accessi al giorno.

La valutazione dell'impatto verrà effettuata a partire dal prossimo anno, avviando contatti individuali con:

- i singoli cittadini, specialmente attraverso internet, che abbiano richiesto la password per accedere ai servizi demografici on-line. L'obiettivo è quello di acquisire valutazioni sulle difficoltà incontrate e sulla possibilità del progetto di contribuire ad una diversa e più agevole fruizione dei servizi;
- i titolari degli uffici pubblici coinvolti ai quali verrà formalmente richiesto quanto già proposto ai singoli cittadini ed in aggiunta suggerimenti rispetto alla possibilità di estendere sia le forme di interrogazione che il tipo di dati per i quali prevedere l'accesso.

Riduzione dei costi

Non sono state previste immediate e dirette riduzioni dell'ammontare delle voci di spesa nei diversi centri di costo del Piano Esecutivo di Gestione del Settore. Da tale punto di vista gli obiettivi che si volevano raggiungere erano rappresentati dalla possibilità di liberare ore di lavoro del personale per destinarle al miglioramento della funzionalità di servizi. E' infatti aumentato il numero delle ore di lavoro disponibili per l'attività di assistenza ed orientamento del pubblico, per lo snellimento dell'attività di certificazione e di conclusione delle pratiche immigratorie ed emigratorie.

Sviluppo professionale

Il coinvolgimento del personale ha permesso di raggiungere obiettivi importanti in termini di miglioramento del clima interno e di qualità professionale, ed in particolar modo:

- accresciuta cultura informatica di tutto il personale del settore dei Servizi Demografici;
- massimo spirito di collaborazione, da parte del dipendente comunale, mirante al soddisfacimento dei bisogni del cittadino utente fruitore principale dei servizi della PA Locale;
- aumento della conoscenza, miglioramento delle modalità operative e della partecipazione nello spirito di collaborazione interistituzionale da parte dei vari soggetti della P.A. operanti sul territorio;
- accrescimento delle motivazioni individuali e del senso di partecipazione alla vita pubblica della propria città da parte sia dei dipendenti comunali che dei cittadini interessati al progetto.

Ad oggi il convincimento è che gli effetti del progetto, sia in termini di qualità e quantità delle prestazioni dei singoli addetti e dell'intero settore che la razionalizzazione e lo snellimento delle procedure amministrative, rappresentino un carattere dell'attività oramai definitivamente acquisito. L'eliminazione di attività di routine, unitamente alla

consapevolezza di rendere servizi di qualità, ha condotto il personale ad acquistare fiducia nelle proprie capacità professionali, facendo emergere disponibilità alla flessibilità ed all'autonomia di decisione nei procedimenti amministrativi. La creazione di nuove figure professionali ha reso necessari periodi di formazione ed affiancamento, così strutturati:

- 1 Settimana di alfabetizzazione informatica sulle modalità d'uso dello strumento internet e del Web rivolta agli operatori di sportello del settore;
- 3 Settimane di corso al personale sulla gestione "rinnovata" dei processi amministrativi integrati (interno/esterno) nell'ambito dei servizi demografici;
- 3 Settimane di corso e affiancamento nei confronti del referente informatico dell'area Web del settore demografico, (super user) delegato al controllo degli accessi via internet/intranet e alla sicurezza degli archivi;
- 5 Seminari interni di 1 giorno, destinati ai dirigenti e ai funzionari degli altri settori del Comune, per la conoscenza delle possibilità di integrazione e scambio delle informazioni offerte dal progetto;
- 6 Seminari esterni indirizzati ai referenti degli Enti esterni autorizzati all'accesso (Carabinieri, Guardia di Finanza, Concessionario alla riscossione tributi, I.N.P.S, etc.);
- 1 Seminario informativo destinato agli organismi politici (Giunta e Consiglio Comunale).
- 1 Seminario Convegno aperto al pubblico e alla stampa per la presentazione dell'iniziativa e per l'inaugurazione e l'avvio del progetto, con la relazione del presidente nazionale dell'associazione DEA (Demografici Associati).

Sono stati inoltre organizzati incontri periodici di sensibilizzazione, in orario di servizio al fine di diffondere la conoscenza delle varie funzioni dell'Anagrafe online ed i suoi effetti sull'attività ordinaria.

Cambiamenti organizzativi

Il miglioramento del clima organizzativo connesso all'avvio delle attività ha prodotto miglioramenti nella produttività, diminuzione dell'assenteismo, bassa conflittualità, capacità di attrarre e mantenere le professionalità migliori e di gestire il cambiamento. Il progetto ha consentito di introdurre nell'organizzazione del settore, la necessità di considerare i bisogni organizzativi e individuali, valutando gli ambienti di lavoro, le possibilità di sviluppo professionale, i rapporti tra dirigente e personale, l'equità di trattamento e l'autonomia nell'esercizio delle funzioni e dei compiti assegnati.

Il miglioramento del clima interno al settore ha contribuito al miglioramento dell'efficienza e del rapporto con gli utenti. Inoltre, sono state create due nuove figure professionali di

responsabile area web e di responsabile sicurezza dei dati interni al settore. E' stata effettuata la formazione di nuove figure professionali "evolute" operanti allo sportello del settore Demografico da destinare al vaglio, alla ricezione e all'evasione delle richieste provenienti dal sistema Web di Atti on Line; la formazione, l'alfabetizzazione informatica collettiva e la crescita generale di tutti gli operatori dei servizi demografici.

Cambiamenti tecnologici

Dal punto di vista delle infrastrutture tecnologiche connesse all'attivazione del progetto è stata predisposta la creazione di una rete Intranet con 25 personal computers clients dotati di Windows 2000® professional e Office 2000® e 30 stampanti. A tale rete è stata affiancato un server database dedicato per la gestione di Microsoft SQL Server 2000®, una piattaforma software integrata WinSic 2000®, per i servizi comunali (gestionale in ambiente client-server Windows® della Arionline di Cagliari), un server firewall per il controllo degli accessi e la sicurezza dati via internet, in ambiente Linux Mandrake dotato di separazione fisica delle dorsali di rete e DMZ. E' stato infine predisposto un collegamento a banda larga per favorire l'accesso ad Internet snello e veloce per tutto il settore.

Modalità di realizzazione

Il progetto affonda le sue radici nella precedente attività di riorganizzazione del sistema informatico del settore dei servizi demografici. Infatti a partire dal 1999 è stato adottato un nuovo software per la gestione dell'Anagrafe Comunale, dello Stato Civile, dell'Elettorale, della Leva militare. Successivamente alla migrazione dei dati dal vecchio al nuovo software, l'implementazione della qualità e della quantità delle informazioni presenti nella base dati è diventato un obiettivo primario. Questa attività è passata attraverso le fasi della formazione del personale e dell'arricchimento della dotazione hardware. Infatti ad oggi le trenta unità lavorative in servizio, ciascuna con a disposizione un posto di lavoro informatico con accesso alla rete, hanno un sufficiente grado di flessibilità che consente di gestire i servizi dell'Anagrafe Comunale online ventiquattro ore su ventiquattro, i servizi allo sportello fisico cinque giorni alla settimana di cui quattro anche il pomeriggio, e quelli dello Stato Civile e degli Accertamenti Anagrafici anche il sabato mattina con reperibilità nelle giornate prefestive e festive.

La realizzazione del progetto è contenuta nel Piano Esecutivo di Gestione, approvato con deliberazione di Giunta Comunale.

Il dirigente del settore Servizi Demografici con la partecipazione di consulenti esterni appartenenti alla società Arionline s.r.l. di Cagliari (soluzioni informatiche per l'E-Government) sono stati i promotori dell'iniziativa.

Le unità organizzative coinvolte nel Progetto sono state le Unità Organizzative complesse (U.O.C) del Settore Servizi Demografici e più precisamente: Anagrafe e Toponomastica, Immigrazione ed Emigrazione ed i Centro di elaborazione dati (C.E.D.).

Il gruppo di progetto ad hoc è stato costituito dal personale interno all'ente, appartenente a più unità organizzative ed inoltre da consulenti esterni all'Ente.

Punti di forza

L'alto livello di innovazione tecnologica della piattaforma integrata prescelta sia hardware che software e la totale aderenza a riconosciuti standard tecnico-informatici nazionali ed internazionali sono da considerare i principali punti di forza, accanto ai quali possono essere individuati la presenza di un'Interfaccia assistita via Internet, completa e interrelazionale, diretta ai fruitori del servizio on-line, attraverso una procedura di utilizzo amichevole e guidata. La crescita e l'integrazione dei servizi interni, anche con la nascita di nuove interrelazioni tra i servizi dell'Ente con la conseguente diminuzione sia delle comunicazioni cartacee che delle ricorrenti richieste di dati anagrafici da utilizzare nei più diversi procedimenti amministrativi, ha costituito un forte stimolo alla riorganizzazione dei processi amministrativi, di sportello verso l'utenza, relazionali e interistituzionali. Dal punto di vista economico la scelta di soluzioni telematiche per la condivisione delle informazioni, effettuata attraverso la rete, ha posto in essere condizioni di economicità, mantenendo elevati gli standard di sicurezza nelle transazioni ed il rispetto delle norme esistenti in materia di trattamento dei dati riservati. Infine, dall'Ente è stata prevista la "ri-usabilità" legata alle future progettualità di E-Government grazie al pieno supporto di firma digitale e transazioni protette verso la nuova carta d'identità elettronica o carta nazionale dei servizi.

Criticità

Il coordinamento tra le unità organizzative coinvolte nel progetto è risultato essere uno dei nodi critici dell'attività ed ha reso indispensabile una curata attività di convincimento ed informazione per far diventare condivisi e riconoscibili gli obiettivi prefissati. Tale attività è consistita, principalmente in:

- frequenti e programmati incontri comuni di lavoro tra tutti gli addetti interessati;

- partecipazione ad iniziative esterne all'Ente sul tema dell'innovazione e dei servizi al cittadino;
- miglioramento generale sia delle condizioni di lavoro che dei beni strumentali hardware a disposizione del personale.

Di difficile organizzazione è risultata la fase di progettazione conseguente anche alla scarsità delle risorse economico-finanziarie destinate al progetto.

Trasferimento dell'esperienza

La possibilità di trasferire ad altre amministrazioni i risultati del progetto è, in parte, condizionata dalla circostanza che il software in dotazione non è di proprietà dell'Ente ma della società a responsabilità limitata Arionline di Cagliari. Ciò non rappresenta, comunque, un impedimento giacchè l'Amministrazione comunale esprime da subito la volontà di mettere a disposizione di altri enti e uffici della Pubblica Amministrazione statale e locale :

- i collegamenti telematici per l'accesso alla banca dati dell'Anagrafe Comunale, nel rispetto della normativa vigente;
- il patrimonio di conoscenze indispensabili all'attivazione del progetto da parte di altri enti locali, con riguardo sia all'attività di formazione del personale ed alle misure organizzative necessarie per affrontare positivamente i punti di crisi che alla socializzazione dei rapporti instaurati ad oggi con diversi uffici della pubblica amministrazione;
- la disponibilità del Comune a partecipare alla creazione di relazioni interistituzionali che abbiano come obiettivo quello di estendere, nell'ambito dei diversi enti, misure organizzative e condizioni di lavoro in grado di sviluppare e rafforzare la comunità dei soggetti innovatori.

L'ente si dichiara inoltre disponibile a diffondere presso le strutture richiedenti i materiali prodotti ed utilizzati durante l'attività in oggetto, nonché intende diffondere l'iniziativa attraverso l'affiancamento e l'accoglimento presso la propria struttura di funzionari di altre Amministrazioni, la partecipazione a laboratori didattici e la diffusione delle testimonianze delle proprie risorse coinvolte nel progetto.

I più e meno del Servizio

Area di miglioramento: nel caso del Servizio anagrafe on line del Comune di Quartu Sant'Elena, il servizio non risulta funzionalmente collegato con l'URP comunale nè

fornisce informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa Amministrazione.

Area di eccellenza: autorizzati nel biennio circa 700 nuovi utenti.

5.4 - ELEMENTI DI SINTESI

Sezione 1 – Dati di struttura

Nell'analisi condotta da Cittadinanzattiva, sono stati presi in esame strutture consolidate ed altre relativamente recenti, istituite cioè negli ultimi cinque anni.

In particolare, il servizio più rodato è sicuramente l'URP di Cagliari, istituito il 5 aprile 1993, seguito dall'URP del comune di Catania (del 1995), mentre l'URP di Bari è stato istituito nel 1997 ma aperto al pubblico solo nel giugno 1999. Pochi mesi prima, nel marzo del 1999, è stato istituito Il servizio URP di Nardò.

Di più recente istituzione sono l'URP del comune di Castellammare di Stabia, nato nel 2001 e il servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena, che ha preso il via il 30 dicembre 2002.

Compreso il responsabile⁴², le strutture prese in esame contano 18 dipendenti a Catania, 7 per la Direzione e 5 per il servizio al pubblico a Bari, 5 a Cagliari, 4 a Castellammare di Stabia, 3 a Nardò e 2 a Quartu Sant'Elena.

Le postazioni personal computer presenti nei servizi (tutte dotate di collegamento internet funzionante) vanno da un numero minimo di 2 a Nardò, Castellammare di Stabia e Quartu Sant'Elena, alle 6 di Cagliari, alle 7 a Bari fino ad arrivare alle 11 di Catania, senza dubbio l'URP più strutturato tra quelli analizzati. Se ciascuna struttura possiede un proprio sito web consultabile su Internet o comunque pagine web dedicate⁴³, è anche vero che solo in tre casi (URP del comune di Bari⁴⁴, URP del comune di Catania⁴⁵, URP del comune di Castellammare di Stabia) è presente su alcuni siti web il link al servizio.

Ancora, se è vero che solo in un caso (URP del comune di Nardò), il servizio è integrato alla rete civica, è altrettanto vero che solo in un caso (URP del comune di Castellammare di Stabia), il servizio non è collegato ad una rete intranet comunale.

Da notare che due strutture (servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena e servizio URP del comune di Nardò) non possiedono alcun database per la gestione di

⁴² Da notare che in soli tre casi, a Castellammare di Stabia, Nardò e Catania, il Responsabile del servizio ha direttamente compilato la scheda preposta alla raccolta dei dati.

⁴³ Cfr., Castellammare di Stabia (<http://www.comune.castellammare-di-stabia.napoli.it/urp/urp.asp>),

Bari (<http://www.comune.bari.it>), Catania (<http://www.comune.catania.it/portale/>),

Cagliari (http://www.ufficiostampacagliari.it/campagne/urp_cagliari/index.htm),

Nardò (<http://www.comune.nardo.le.it/urp/urpindex.htm>),

Quartu Sant'Elena (<http://www.comune.quartusantelena.ca.it>, a maggio 2006 in ristrutturazione).

⁴⁴ Link presente sui seguenti siti: www.buoniesempi.it; www.urp.it; www.regione.puglia.it; www.provinciaba.it.

⁴⁵ Link presente sui siti della Provincia, della Regione Sicilia, dell'Acì Catania.

segnalazioni/reclami/richieste di informazione provenienti dai cittadini, anche se in tutti e sei i casi, il servizio è strutturato con personale di front line e back office, entrambi coinvolti nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione provenienti dai cittadini. L'URP di Bari specifica che vengono coinvolti anche i referenti URP che operano all'interno delle direzioni comunali.

Sezione 2 – Funzioni & servizi ai cittadini

Varia è la tipologia di servizi rivolti ai cittadini che vengono erogati direttamente dalla strutture. Andando al di là del dettato della legge istitutiva degli URP che ne elenca le funzioni, in questa sede è utile specificare che l'URP di Cagliari rende possibile la presa visione dei documenti amministrativi, degli atti e dei provvedimenti del Comune; rilascia copia dei suddetti documenti; fornisce informazioni sull'attività e sulla struttura organizzativa del Comune; riceve proteste e reclami su disfunzioni strutturali e funzionali del Comune; promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e la creazione di reti civiche; accoglie suggerimenti su come migliorare gli uffici e la vita della città; predispone gli atti di notorietà.

L'URP di Bari fornisce informazioni su servizi pubblici, attività ed uffici dell'ente, bandi di gara, avvisi pubblici, concorsi, regolamenti e ordinanze comunali, normative, formazione, studio, lavoro, opportunità di studio & lavoro all'estero, tempo libero, eventi in città, emeroteca a disposizione degli utenti.

A Catania, l'URP cittadino gestisce le richieste di accesso agli atti, le segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti dalla comunità, somministra sondaggi e si occupa della redazione della guida ai servizi al cittadino pubblicata sul sito internet del comune.

A Castellammare, l'URP si occupa della redazione del notiziario locale, pubblicizza bandi e avvisi di gara, fornisce consulenze al cittadino e on-line, redige atti e documenti.

A Nardò, il servizio si occupa della redazione di un notiziario, la diffusione di materiale turistico, la pubblicizzazione di bandi & concorsi, fornisce informazioni su delibere dell'amministrazione comunale e sulla presenza di internet point in città.

A Quartu Sant'Elena, il servizio anagrafe del comune fornisce prenotazioni e rilascio dei certificati anagrafici e delle carte d'identità, stampa autocertificazioni, stato di avanzamento delle pratiche, verifiche anagrafiche per situazione familiare, risultati ultime consultazioni elettorali, consultazione andamento demografico della città.

In tutti i casi, la struttura effettua attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Amministrazione di appartenenza (mediante rete intranet e posta elettronica oltre che con comuni linee di tel/fax).

Tutte le strutture URP prese in considerazione forniscono informazioni relative alle altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa Amministrazione.

Ad eccezione del servizio URP del comune di Nardò, tutte le strutture coinvolte nello studio erogano servizi on line agli utenti. In particolare, si va dal rilascio delle credenziali per l'accesso ai servizi di e-government (URP di Catania) all'autocertificazione e alla richiesta di accesso agli atti (URP di Cagliari), all'albo pretorio on line del servizio URP del comune di Bari, dove sta per essere attivata la procedura on line per i pagamenti dei tributi, una nuova versione telematica della guida ai servizi comunali ed altri servizi interattivi. Sicuramente, sul versante dell'erogazione di servizi on line agli utenti, eccelle il servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena, capace di erogare i già citati servizi: prenotazione e rilascio certificati anagrafici e carte d'identità; stampa autocertificazioni; informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche; verifiche anagrafiche per nucleo familiare; risultati delle ultime consultazioni elettorali; consultazione sull'andamento demografico della città.

Accesso al servizio

Per chi ne è provvisto (Cagliari, Bari e Catania), è sicuramente il numero verde il canale privilegiato dai cittadini per entrare in contatto con le strutture prese in esame. A Bari, oltre al numero verde, è presente un'ulteriore linea dedicata, e i cittadini comunicano anche tramite fax, posta elettronica e lo sportello aperto al pubblico. Lo stesso dicasi a Catania dove sono strutturati con 9 linee telefoniche collegate al centralino e 3 linee di fax. La peculiarità del servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena è tale che il canale comunicativo con il quale i cittadini entrano in contatto (e prima ancora a conoscenza) con la struttura sono gli uffici dei servizi demografici oltre a materiale cartaceo di promozione (manifesti, pieghevoli) e stampa. Anche a Nardò stampa e media locali risaltano come i principali canali con i quali i cittadini entrano in contatto con il servizio URP, mentre per Castellammare è internet.

Chi si rivolge al servizio e cosa chiedono

A rivolgersi alle strutture considerate sono tutte le categorie sociali in modo omogeneo. A Castellammare segnalano una leggera prevalenza di studenti, professionisti e dipendenti pubblici, nella sostanza ribadita anche a Quartu Sant'Elena ("principalmente di età media, lavoratori dai 25 ai 45 anni"); a Nardò il servizio UrpEstate coinvolge essenzialmente turisti. A Cagliari viene specificata una leggera prevalenza di giovani rispetto alle persone anziane.

A Bari, da un'indagine di customer satisfaction (VEDI ALLEGATO) realizzata nel dicembre 2005 su un campione di 100 utenti è emerso che il 60% degli utenti è di sesso maschile e il 65% ha un'età compresa tra i 25 e i 40 anni. E ancora, circa il 60% degli utenti possiede un diploma di maturità, il 74% risiede nella città di Bari, il 52% è disoccupato ed il 31% è occupato.

Per quanto riguarda la tipologia prevalente di informazioni che gli utenti chiedono rivolgendosi alle strutture prese in considerazione, si va dalle prenotazioni di certificati e informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche a Quartu Sant'Elena, alle informazioni sui servizi erogati dall'amministrazione e dai maggiori enti pubblici presenti sul territorio a Catania.

A Bari, dalla già citata indagine di customer satisfaction, emerge che gli utenti sono maggiormente interessati ai seguenti argomenti: lavoro, attività del Comune, formazione, servizi sociali, gare & concorsi, come tutelare i propri diritti, tempo libero, territorio & ambiente, viabilità & traffico.

A Nardò e Castellammare di Stabia prevalgono informazioni volte a conoscere orari e ubicazione degli uffici, bandi di gara e atti pubblici in genere. Inoltre, se a Castellammare è forte la richiesta di modulistica, a Nardò lo sono le informazioni a carattere turistico.

A Cagliari, invece, prevale una richiesta di informazione su servizi e prestazioni erogati direttamente dal Comune, le modalità di accesso e i relativi recapiti del gestore dei servizi erogati.

Veloci, se si può

Per quel che riguarda i tempi medi di risposta nella gestione di segnalazioni/reclami/ricieste di informazione, quando non si può fornire una risposta immediata (il che, però, si verifica nella maggior parte dei casi a Castellammare e Nardò), la stessa viene data entro 24 ore nelle due amministrazioni citate, entro 48 ore a Cagliari e a Bari "per richieste complesse o segnalazioni". A Catania si attende fino a 15 giorni,

mentre a Bari l'attesa può durare fino a massimo 30 giorni per reclami scritti che coinvolgono altre direzioni comunali.

Qualità dei servizi & Carta dei Servizi

Due delle realtà coinvolte nell'analisi (Quartu Sant'Elena e Castellammare) non hanno predisposto appositi strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione né per verificare il gradimento dell'utenza. Da parte delle amministrazioni che, viceversa, li hanno predisposti, prevale il ricorso ad interviste a un campione rappresentativo di cittadini realizzate direttamente dall'Urp (è il caso di Cagliari, Catania e Bari). A Nardò, invece, domande sul gradimento del servizio sono state rivolte agli utenti via sms, in collaborazione con Tim, mentre a Bari l'URP ha realizzato, come detto, anche analisi di customer satisfaction.

Il tasto dolente riguarda le Carte dei Servizi, dato che nessuna struttura ha adottato una propria Carta dei servizi, né distribuisce Carte dei servizi relative a servizi comunali o di pubblica utilità. Anche per questo, ci è parso utile integrare la presente relazione con un recente studio condotto da Cittadinanzattiva su un campione di 400 Carte della qualità dei servizi pubblici, soffermandoci in particolare su una comparazione tra quelle emanate nel settore della Pubblica Amministrazione (analizzate 82 Carte dei servizi), del trasporto pubblico locale (182 Carte analizzate) e dell'energia (113 Carte analizzate). Dalla comparazione dei dati emergono i seguenti elementi:

I progressi della P.A. in tema di semplificazione del linguaggio, valutato "semplice" nel 43% delle Carte, a fronte di una facilità di lettura riscontrata solo nel 16% delle 182 inerenti il settore del trasporto e solo nell'8% delle 113 Carte inerenti il settore dell'energia.

Ancora, la P.A. si distingue per aver investito molto negli ultimi due anni nelle carte dei servizi: il 47% di esse, infatti, è stata emanata nel biennio 2004-2005, a fronte del 28% delle Carte emanate nello stesso periodo nel settore energia. Anche nel settore del trasporto quasi la metà delle carte (47%) ha al massimo due anni di vita, ma il loro linguaggio è pubblicitario nel 71% dei casi.

Nella P.A. le carte saranno anche più facili da leggere, ma sono documenti interminabili: il 20% supera addirittura le 50 pagine e il 16% presenta dalle 20 alle 50 pagine. Più asciutte decisamente quelle nel settore dell'energia: il 70% delle relative carte non supera le 20 pagine, anche se il linguaggio utilizzato è in assoluto il più tecnico (lo è nel 71% delle

Carte, mentre solo l'8% delle Carte nel settore dell'energia è scritta in un linguaggio valutato semplice dai cittadini).

Le Carte, nel descrivere le prestazioni e i servizi forniti agli utenti, dedicano spazio ai fattori di qualità con cui queste prestazioni/servizi dovrebbero essere erogati? Nel 45% delle Carte nel settore della P.A. non c'è alcun riferimento ai fattori di qualità! Nel settore del trasporto, le Carte che non dedicano alcuno spazio ai fattori di qualità del servizio sono il 15%, nel settore dell'energia solo l'11%. Anche per questo Cittadinanzattiva parla di Carte autoreferenziali e chiede maggior partecipazione delle Associazioni dei consumatori nel processo di stesura/revisione delle Carte e soprattutto nel processo di monitoraggio e valutazione dei servizi di pubblica utilità e di quelli erogati dalla P.A.

Spazio dedicato ai fattori di qualità all'interno di Carte dei Servizi della PA	
nessuno spazio	nel 45 % delle Carte
fino al 10% delle pagine	nel 15,5 % delle Carte
dall'11 al 20% delle pagine	nel 30 % delle Carte
dal 21 al 30% delle pagine	nel 30 % delle Carte
dal 31 al 40% delle pagine	nel 22 % delle Carte
dal 41 al 50% delle pagine	nel 3 % delle Carte
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

Carattere del testo	Percentuale
Grande	8,5%
Medio	44%
Piccolo	47,5%
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

Linguaggio carte PA	Percentuale
Pubblicitario	13 %
Semplice	43 %
Tecnico	44 %
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

Ricorrenza termini stranieri	Percentuale
0	13,4%
1 - 3	43,9%
3 - 6	19,5%
6 - 10	18,3%
>10	4,9%
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

Numero di pagine	Percentuale
Da 1 a 20	64,6%
Da 21 a 50	15,8%
Da 51 a 100	18,3%
Oltre 100	1,3%
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

Numero di edizione	Percentuale
1°	4,9%
2°	1,2%
3°	2,4%
Nessuna Indicazione	91,5%
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

Anno di emanazione	Percentuale
Non indicato	45,1%
1998	1,2%
1999	4,9%
2000	2,4%
2001	3,7%
2002	4,9%

2003	7,3%
2004	19,5%
2005	11,%
Totale	100 %

Fonte: Cittadinanzattiva, "Consumatori per la qualità dei servizi", 2006

I tempi di risposta ai reclami sono indicati nell'46% delle carte e nel 97% dei casi questi tempi sono uguali o inferiori ai 30 giorni; la descrizione dei tempi di erogazione del servizio è presente nel 68% dei casi.

Nel 97,5% delle carte della P.A. esaminate, non è indicato un processo di verifica del rispetto della tempistica; nel 22% è previsto un aggiornamento periodico, e solo nel 66% se ne riportano i termini.

Sezione 3 – Aspetti di valutazione del servizio

Servizi propositivi

In via generale, le strutture prese in considerazione, ad eccezione del servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena e del servizio URP del comune di Catania, suggeriscono linee di intervento all'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti. Così, per esempio, nel 2005 l'URP di Castellammare di Stabia ha proposto una migliore strutturazione della rete intranet, la stipula di un protocollo informatico decentrato, la creazione di un forum per la diffusione di atti e delibere. A sua volta, l'URP di Cagliari ha suggerito l'utilizzo di un servizio sms come ulteriore canale per comunicare con gli utenti, l'URP di Nardò una più efficace segnaletica per gli uffici comunali e il decentramento di servizi e competenze. L'URP di Bari, a sua volta, ha suggerito, sempre nel 2005, una ulteriore semplificazione degli iter procedurali per facilitare l'accesso ad alcuni servizi comunali, la semplificazione della modulistica, la promozione dei servizi e delle attività mediante azioni di comunicazione mirate ai target di utenza interessati.

Aree di miglioramento del servizio

A Nardò e Castellammare di Stabia, la principale area di miglioramento del servizio è identificata nell'attività di supporto alle esigenze dei cittadini. A Catania e Cagliari, invece,

sono le attività di comunicazione⁴⁶. A Quartu Sant'Elena è l'attività diretta ad eliminare i diversi punti di debolezza che riconoscono essere presenti nel servizio. A Bari, azioni di comunicazione più efficaci mediante l'utilizzo di sponsor e media innovativi; semplificazione del linguaggio amministrativo; coinvolgimento del pubblico nelle attività dell'amministrazione e nel miglioramento della vita civile e sociale.

Detto delle aree di miglioramento, è bene anche soffermarsi su quelli che a detta degli operatori, risultano i principali miglioramenti fatti riscontrare dalle sei strutture negli ultimi due anni. A Nardò, si è registrato un ampliamento del coinvolgimento dei cittadini, un aumento dell'utenza, una maggiore diversificazione dell'informazione. A Castellammare di Stabia e Cagliari, un ampliamento dei canali di comunicazione al cittadino⁴⁷, un incremento delle informazioni e della modulistica a disposizione nei rispettivi siti internet. A Quartu Sant'Elena si è verificato un aumento degli utenti, sono stati eliminati i tempi di attesa per il rilascio dei certificati, si sono ridotte le richieste di informazioni presentate agli uffici dislocati sul territorio. A Bari si è registrato un miglioramento dei rapporti tra cittadini ed amministrazione comunale, maggiore tutela del diritto di accesso ad una corretta informazione, maggiore trasparenza. A Catania, infine, è stato attivato il protocollo informatico, si è registrato un incremento della corrispondenza via e-mail e un incremento nelle consultazioni delle pagine web relative alla Guida ai Servizi pubblicate sul sito internet del comune.

Aree di criticità del servizio

Per quel che riguarda il principale punto di debolezza del servizio, a Nardò e Castellammare di Stabia lo si registra nella collaborazione con gli uffici dell'amministrazione comunale nei casi di reperimento delle informazioni. A Catania e Cagliari è la comunicazione interna. A Bari, le limitate risorse finanziarie di cui usufruisce il servizio e il sottodimensionamento delle risorse tecnologiche e delle risorse umane specializzate in materia di comunicazione.

A Quartu Sant'Elena vengono identificati quali elementi di debolezza, una serie di peculiarità tecniche. In particolare, in assenza della firma digitale non è possibile rilasciare le certificazioni on line; il software non consente all'utente abilitato di operare se non rispetto alla propria posizione anagrafica e non di altri residenti, pur quanto ciò sarebbe

⁴⁶ A Cagliari, si specifica, sono le attività di comunicazione tramite posta elettronica.

⁴⁷ A Cagliari ciò si è realizzato tramite il servizio sms.

consentito; impossibilità di fornire dati aggregati sulla popolazione residente (ad esempio, per età, per nuclei familiari, per nazionalità, etc.).

Elementi di eccellenza del servizio

A Castellammare di Stabia si segnala il miglioramento delle conoscenze informatiche all'interno della struttura, a Nardò il miglioramento della comunicazione delle attività del territorio e l'inserimento nel periodo estivo di nuove professionalità (stagisti), a Cagliari la capacità di fornire agli utenti risposte in tempi brevi indifferentemente dal mezzo di comunicazione. A Quartu Sant'Elena la disponibilità nei confronti dell'utenza e un forte convincimento della rilevanza e dell'efficacia del servizio on line. A Catania la professionalità degli addetti alle relazioni con il pubblico. A Bari, l'impiego di professionisti nella gestione del front line e nella progettazione delle attività di comunicazione.

Bravi, ma non lo sanno

Solo tre strutture (URP di Cagliari, Bari e Nardò), erano al corrente di essere state segnalate nella banca dati Buoni Esempi del Formez (cfr. www.buoniesempi.it). In ogni caso, in base agli operatori delle strutture prese in considerazione dall'analisi, tra gli indicatori che avrebbero permesso ai sei servizi di essere positivamente segnalati, spiccano, oltre all'innovatività (sottolineata da tutte e sei le strutture), la riproducibilità (URP di Nardò, URP di Castellammare di Stabia, URP di Cagliari, URP di Bari), il valore aggiunto (URP di Cagliari, URP di Bari, servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena), la sostenibilità (URP di Bari, URP di Nardò, servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena), la misurabilità (URP di Catania, URP di Bari)

QUADRO SINOTTICO

Indicatori	Servizio URP del Comune di Castellammare di Stabia	Servizio URP del Comune di Nardò
Sezione 1 – Dati di carattere generale		
1.1 Tel e fax:	Tel. 081/3900645 Fax 081/8728336	
1.2 E-mail:	urp@comune.castellammare-di-	municipio@comune.nardo.le.it

	stabia.napoli.it	
1.3 Indirizzo:	Piazza Giovanni XXIII, 80053-Castellammare di Stabia (Na)	
1.4 Giorni/orari di apertura del servizio:	Lunedì-Martedì-Giovedì-Venerdì (09.00/13.00) Martedì-Giovedì (16.00/18.00)	
1.5 Anno in cui è stato istituito il servizio	2001	Marzo 1999
1.6 Nome e cognome del Responsabile del Servizio	Antonio Venditti	Giuseppina Cacudi
Sezione 2 – Dati di struttura		
2.1 Numero di dipendenti che lavorano all'Urp, compresa la figura del Responsabile	4	3
2.2 Quante postazioni p.c. (personal computer) sono presenti al Servizio?	2	2
2.3 Quante postazioni p.c. (personal computer) presenti all'Urp sono dotate di collegamento internet funzionante?	2	2
2.4 L'Urp è strutturato con personale di front line e personale di back office?	front line e back office	front line e back office
2.5 L'Urp possiede un proprio sito web consultabile su internet?	http://www.comune.castellammare-di-stabia.napoli.it/urp/urp.asp	NO
2.6 In caso di risposta alla precedente domanda, il link	SI	NO

al servizio è presente su alcuni siti web?		
2.7 L'urp è integrato nella rete civica (rispondere solo in caso la rete civica sul web esista effettivamente)	NO	SI
2.8 L'Urp è collegato ad una rete intranet comunale (rispondere solo in caso esista una intranet comunale)	NO	SI
Sezione 3 – Funzioni & servizi ai cittadini		
3.1 Esplicitate la tipologia di servizi rivolti ai cittadini che vengono erogati direttamente dall'Urp.	Redazione di un notiziario Pubblicizzazione bandi e avvisi di gara Consulenza al cittadino Consulenza on-line Redazione atti e documenti	Redazione di un notiziario Diffusione materiale turistico Pubblicizzazione bandi e concorsi Informazioni delibere amministrazione comunale Internet Point
3.2 La struttura effettua attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Amministrazione di appartenenza? (domanda solo per l'Urp)	SI Email Telefono Fax	SI Rete Intranet Telefono Fax
3.3 L'Urp fornisce informazioni relative alla altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa?	SI	SI
3.4 Il Servizio eroga servizi on line agli utenti?	NO	NO

3.5 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, specificare quali servizi vengono erogati on line		
3.6 L'Urp ha adottato una propria Carta dei servizi?	NO	NO
3.7 L'urp distribuisce Carte dei servizi?	NO	NO
3.8 L'Urp ha un proprio database per la gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione provenienti dai cittadini?	SI	NO
3.9 Nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione, viene coinvolto unicamente il personale del front line del Servizio o anche il back office?	front line e back office	front line e back office
3.10 Specificare i tempi medi di risposta nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione	Entro 24 ore, ma la maggior parte è immediata	Entro 24 ore, ma la maggior parte è immediata
3.11 Specificare la tipologia prevalente di utenti che si rivolge al Servizio (se disponibile, per età, sesso, condizione professionale: pensionati, liberi professionisti, casalinghe, etc.)	Tutte le categorie sociali in modo omogeneo, con leggera prevalenza di studenti, professionisti e dipendenti pubblici	Tutte le categorie sociali in modo omogeneo. Il servizio UrpEstate invece, coinvolge turisti.
3.12 Specificare la tipologia	Orari e ubicazione degli uffici	Orari e ubicazione degli uffici

prevalente di informazioni che gli utenti chiedono rivolgendosi all'Urp	Bandi di gara e atti pubblici in genere Consegna modulistica	Bandi di gara e atti pubblici in genere Informazioni turistiche
3.13 Specificare la tipologia prevalente di canale comunicativo con il quale l'utenza entra in contatto con l'Urp(centralino del Comune, n° tel. dedicato, fax, mail, etc.)	Internet	Stampa e media locali
3.14 La struttura ha predisposto appositi strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione e per verificare il gradimento dell'utenza?	NO	SI
3.15 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, quali strumenti sono stati predisposti?		Domande rivolte agli utenti sul gradimento del servizio rivolte via sms, in collaborazione con Tim.
3.16 La struttura suggerisce linee di intervento all'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti?	SI	SI
3.17 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, fornire degli esempi relativi alle proposte avanzate dall'Urp nel 2005.	Strutturazione rete Intranet Protocollo informatico decentrato Form per la produzione di atti e delibere	Segnaletica uffici Decentramento di servizi e competenze
Sezione 4 – Aspetti di valutazione del servizio		
4.1 Indicare i principali	Ampliamento dei canali di	Ampliamento del

miglioramenti fatti riscontrare dal Servizio negli ultimi due anni	comunicazione al cittadino Incremento delle informazioni e della modulistica a disposizione nel sito internet.	coinvolgimento dei cittadini Aumento dell'utenza Diversificazione dell'informazione
4.2 Indicare il principale punto di forza del Servizio	Miglioramento delle conoscenze informatiche all'interno della struttura	Miglioramento della comunicazione delle attività del territorio Inserimento nel periodo estivo di nuove professionalità (stagisti)
4.3 Indicare la principale area di miglioramento del Servizio	Attività di supporto alle esigenze dei cittadini	Attività di supporto alle esigenze dei cittadini
4.4 Indicare il principale punto di debolezza del Servizio	Collaborazione con gli uffici dell'amministrazione comunale nel reperimento delle informazioni	Collaborazione con gli uffici dell'amministrazione comunale nel reperimento delle informazioni
4.5 Sapeva che il Servizio era stato segnalato nella banca dati Buoni Esempi del Formez (cfr. sito www.buoniesempi.it)?	NO	SI'
4.6 Ipotizzare in base a quali dei seguenti indicatori il Servizio è stata segnalata nella banca dati Buoni Esempio (possibili anche più risposte per un massimo di tre)	innovatività riproducibilità	innovatività riproducibilità sostenibilità
4.7 Nominativo del compilatore del questionario:	Antonio Venditti	Giuseppina Cacudi

QUADRO SINOTTICO		
Indicatori	Servizio URP del Comune di Bari	Servizio URP del Comune di Catania
Sezione 1 – Dati di carattere generale		
1.1 Tel e fax:	Tel:800018291-080/5238335 Fax:080/5239753	Tel: 800887077 – 095/7423325 Fax: 095/7423326
1.2 E-mail:	urp@comune.bari.it	Urp.cataniainforma@comune.catania.it
1.3 Indirizzo:	Via Roberto da Bari 1, 70122 Bari	Piazza Duomo, Palazzo degli Elefanti
1.4 Giorni/orari di apertura del servizio:	Mattina dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 13.00 Pomeriggio dal lunedì al giovedì dalle 15.30 alle 18.00	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30; martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00
1.5 Anno in cui è stato istituito il servizio	Istituito nel 1997 ma aperto al pubblico nel giugno 1999	1995
1.6 Nome e cognome del Responsabile del Servizio	Matilde Trabace	Gaetano Scuto
Sezione 2 – Dati di struttura		
2.1 Numero di dipendenti che lavorano al Servizio, compresa la figura del Responsabile	7 per la Direzione e 5 per il servizio al pubblico	18
2.2 Quante postazioni p.c. (personal computer) sono presenti al Servizio?	Direzione 7 e servizio al pubblico 7	11
2.3 Quante postazioni p.c. (personal computer) presenti	tutte	tutte

al Servizio sono dotate di collegamento internet funzionante?		
2.4 Il Servizio è strutturato con personale di front line e personale di back office?	front line e back office	front line e back office
2.5 Il Servizio possiede un proprio sito web consultabile su internet?	SI	SI
2.6 In caso di risposta alla precedente domanda, il link al servizio è presente su alcuni siti web?	Si (www.buoniesempi.it ; www.urp.it ; www.regione.puglia.it ; www.provinciaba.it)	Si (Provincia di Catania; Regione Sicilia; Aci Catania)
2.7 Il Servizio è integrato nella rete civica (rispondere solo in caso la rete civica sul web esista effettivamente)	NO	NO
2.8 Il Servizio è collegato ad una rete intranet comunale (rispondere solo in caso esista una intranet comunale)	SI	SI
Sezione 3 – Funzioni & servizi ai cittadini		
3.1 Esplicitate la tipologia di servizi rivolti ai cittadini che vengono erogati direttamente dal Servizio	L'Urp eroga informazioni su: servizi; attività ed uffici dell'ente; bandi di gara; avvisi pubblici;	gestione delle richieste di accesso agli atti; gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti somministrazione dei sondaggi redazione della guida ai servizi al cittadino pubblicata sul sito internet del

	concorsi; regolamenti; normative; ordinanze; formazione; studio; lavoro; opportunità di studio e lavoro all'estero; tempo libero; eventi in città; emeroteca a disposizione degli utenti.	comune di Catania
3.2 La struttura effettua attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Amministrazione di appartenenza? (domanda solo per l'Urp)	SI	SI
3.3 Il Servizio è collegato funzionalmente con l'Urp comunale (domanda solo per i servizi on-line)		
3.4 Il Servizio fornisce informazioni relative alla altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa?	SI	SI
3.5 Il Servizio eroga servizi on line agli utenti?	SI	SI
3.6 In caso di risposta positiva alla precedente	Albo pretorio on line stanno per essere	Rilascio credenziali per l'accesso ai servizi e-government

domanda, specificare quali servizi vengono erogati on line	attivati i pagamenti dei tributi on line, una nuova versione telematica della guida ai servizi comunali ed altri servizi interattivi	
3.7 Il Servizio ha adottato una propria Carta dei servizi?	NO	NO
3.8 Il servizio distribuisce Carte dei servizi?	NO	NO
3.9 Il Servizio ha un proprio database per la gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione provenienti dai cittadini?	SI	SI
3.10 Nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione, viene coinvolto unicamente il personale del front line del Servizio o anche il back office?	front line, back office e referenti Urp che operano all'interno delle direzioni comunali	Front line e back office
3.11 Specificare i tempi medi di risposta nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione	Risposta immediata per informazioni di I livello; 2 giorni per richieste complesse o segnalazioni; max 30 giorni per reclami scritti che coinvolgono le altre direzioni comunali	15 giorni
3.12 Specificare la tipologia prevalente di utenti che si rivolge al Servizio (se	Da un'indagine di Customer satisfaction realizzata nel	Varie categorie sociali

disponibile, per età, sesso, condizione professionale: pensionati, liberi professionisti, casalinghe, etc.)	dicembre 2005 su un campione di 100 utenti emerge che: il 60% degli utenti è di sesso maschile; il 69% degli utenti ha un'età compresa tra i 25 e i 40 anni; circa il 60% degli utenti possiede un diploma di maturità; il 74% degli utenti risiede nella città di Bari; il 51% degli utenti è disoccupato ed il 31% è occupato	
3.13 Specificare la tipologia prevalente di informazioni che gli utenti chiedono rivolgendosi al Servizio	Dalla stessa indagine emerge che gli utenti sono maggiormente interessati ai seguenti argomenti: lavoro attività del Comune formazione servizi sociali gare e concorsi diritti del cittadino tempo libero territorio ed ambiente viabilità e traffico	Informazioni sui servizi erogati dall'amministrazione e informazioni sui servizi erogati dai maggiori enti pubblici presenti sul territorio
3.14 Specificare la tipologia prevalente di canale comunicativo con il quale l'utenza entra in contatto con	Contatto telefonico tramite il numero verde, altro numero dedicato; fax; e-mail;	Numero verde; 9 linee telefoniche collegate al centralino; 3 linee fax; e-mail e di persona

il Servizio (centralino del Comune, n° tel. dedicato, fax, mail, etc.)	posta; sede al pubblico	
3.15 La struttura ha predisposto appositi strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione e per verificare il gradimento dell'utenza?	SI	SI
3.16 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, quali tra i seguenti strumenti sono stati predisposti? (possibili anche più risposte)	Interviste a un campione rappresentativo di cittadini realizzate direttamente dall'Urp; analisi di customer satisfaction realizzate direttamente dall'Urp	Interviste a un campione rappresentativo di cittadini realizzate direttamente dall'Urp
3.17 La struttura suggerisce linee di intervento all'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti?	SI	NO
3.18 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, fornire degli esempi relativi alle proposte avanzate dal Servizio nel 2005	Semplificazione iter procedurali per facilitare l'accesso ad alcuni servizi comunali; semplificazione della modulistica; promozione dei servizi e delle attività mediante azioni di comunicazione mirate	/

	ai target di utenza interessati	
Sezione 4 – Aspetti di valutazione del servizio		
4.1 Indicare i principali miglioramenti fatti riscontrare dal Servizio negli ultimi due anni	Miglioramento dei rapporti tra cittadini ed amministrazione; Tutela del diritto di accesso ad una corretta informazione; Maggiore trasparenza	Aivazione del protocollo informatico; Icremento della corrispondenza e-mail; Icremento delle pagine web relative alla Guida ai Servizi pubblicate sul sito internet del Comune di Catania
4.2 Indicare il principale punto di forza del Servizio	Impiego di professionisti nella gestione del front line e nella progettazione delle attività di comunicazione	Professionalità degli addetti alle relazioni con il pubblico
4.3 Indicare la principale area di miglioramento del Servizio	Azioni di comunicazione più efficaci mediante utilizzo di sponsor e media innovativi; semplificazione del linguaggio amministrativo; coinvolgimento del pubblico nelle attività dell'amministrazione e nel miglioramento della vita civile e sociale	Comunicazione
4.4 Indicare il principale punto di debolezza del Servizio	Risorse finanziarie limitate; sottodimensionamento delle risorse	comunicazione interna

	tecnologiche e delle risorse umane specializzate in materia di comunicazione	
4.5 Sapeva che il Servizio era stato segnalato nella banca dati Buoni Esempi del Formez (cfr. sito www.buoniesempi.it)?	SI	NO
4.6 Ipotizzare in base a quali dei seguenti indicatori il Servizio è stata segnalata nella banca dati Buoni Esempio (possibili anche più risposte per un massimo di tre)	Innovatività Rproducibilità Valore aggiunto Misurabilità Sostenibilità	Innovatività Misurabilità
4.7 Nominativo del compilatore del questionario:	Mariagabriella Gennari	Gaetano Scuto

QUADRO SINOTTICO		
Indicatori	Servizio URP del Comune di Cagliari	Servizio Anagrafe on line del Comune di Quartu Sant'Elena
Sezione 1 – Dati di carattere generale		
1.1 Tel e fax:	Tel:800016058 Fax:0706777263	Tel: 070/8601261 Fax: 070/86012310
1.2 E-mail:	urp@comune.cagliari.it	anaweb@comune.quartusantelena.ca.it
1.3 Indirizzo:	Viale Sant'Avendrace 42/a 09122 Cagliari	www.comune.quartusantelena.ca.it
1.4 Giorni/orari di apertura del servizio:	Mattina dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 Pomeriggio il lunedì e il giovedì dalle 15.30 alle 17.30	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal Lunedì al Mercoledì anche il pomeriggio dalle 15,30 alle 17,3049
1.5 Anno in cui è stato istituito il servizio	05 aprile 1993	30/12/2002
1.6 Nome e cognome del Responsabile del Servizio	Silvia Tidu	Francesco Gatto
Sezione 2 – Dati di struttura		
2.1 Numero di dipendenti che lavorano al Servizio, compresa la figura del Responsabile	5	2
2.2 Quante postazioni p.c. (personal computer) sono presenti al Servizio?	6	2
2.3 Quante postazioni p.c. (personal computer) presenti al Servizio sono dotate di collegamento internet funzionante?	6	2

⁴⁹ Giorni/orari di apertura dei Servizi demografici e statistici del Comune di Quartu Sant'Elena.

2.4 Il Servizio è strutturato con personale di front line e personale di back office?	front line e back office	front line e back office
2.5 Il Servizio possiede un proprio sito web consultabile su internet?	SI	SI
2.6 In caso di risposta alla precedente domanda, il link al servizio è presente su alcuni siti web?	/	NO
2.7 Il Servizio è integrato nella rete civica (rispondere solo in caso la rete civica sul web esista effettivamente)	NO	NO
2.8 Il Servizio è collegato ad una rete intranet comunale (rispondere solo in caso esista una intranet comunale)	SI	SI
Sezione 3 – Funzioni & servizi ai cittadini		
3.1 Esplicitate la tipologia di servizi rivolti ai cittadini che vengono erogati direttamente dal Servizio	Rende possibile l'esercizio di visione dei documenti amministrativi, degli atti e dei provvedimenti del Comune; rilascia copia dei suddetti documenti; da informazioni sull'attività e struttura	Prenotazione rilascio certificati anagrafici e carte d'identità; Stampa autocertificazioni; Stato avanzamento pratiche variazione; Verifiche anagrafiche situazione familiare; Risultati ultime consultazioni elettorali; Consultazione andamento demografico della città.

	organizzativa dl Comune; riceve proteste e reclami su disfunzioni strutturali e funzionali del Comune; promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche; accoglie suggerimenti su come migliorare gli uffici e la vita della città; predispone gli atti di notorietà (art.231 D.Lgs. n. 51 del 19 febbraio 1998)	
3.2 La struttura effettua attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Amministrazione di appartenenza? (domanda solo per l'Urp)	SI	/
3.3 Il Servizio è collegato funzionalmente con l'Urp comunale (domanda solo per i servizi on-line)	/	NO
3.4 Il Servizio fornisce informazioni relative alla altre strutture dell'Amministrazione e ai servizi erogati dalla stessa?	SI	NO

3.5 Il Servizio eroga servizi on line agli utenti?	SI	SI
3.6 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, specificare quali servizi vengono erogati on line	Autocertificazione; Richiesta di accesso agli atti.	Prenotazione rilascio certificati anagrafici e carte d'identità; Stampa autocertificazioni; Stato avanzamento pratiche variazione; Verifiche anagrafiche situazione familiare; Risultati ultime consultazioni elettorali; Consultazione andamento demografico della città.
3.7 Il Servizio ha adottato una propria Carta dei servizi?	NO	NO
3.8 Il servizio distribuisce Carte dei servizi?	NO	NO
3.9 Il Servizio ha un proprio database per la gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione provenienti dai cittadini?	SI	NO
3.10 Nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione, viene coinvolto unicamente il personale del front line del Servizio o anche il back office?	front line e back office	Mancata risposta
3.11 Specificare i tempi medi di risposta nella gestione di segnalazioni/reclami/richieste di informazione	Entro 48 ore	Mancata risposta
3.12 Specificare la tipologia prevalente di utenti che si rivolge al Servizio (se	Tutte le categorie sociali in modo omogeneo, con	Principalmente età media, dai 25 ai 45 anni (lavoratori)

disponibile, per età, sesso, condizione professionale: pensionati, liberi professionisti, casalinghe, etc.)	leggera prevalenza di giovani rispetto alle persone anziane	
3.13 Specificare la tipologia prevalente di informazioni che gli utenti chiedono rivolgendosi al Servizio	Tipologia di servizio e prestazioni resi disponibili dall'Ente, modalità di accesso e recapiti del servizio erogante	Prenotazioni certificati e stato avanzamento pratiche
3.14 Specificare la tipologia prevalente di canale comunicativo con il quale l'utenza entra in contatto con il Servizio (centralino del Comune, n° tel. dedicato, fax, mail, etc.)	Contatto telefonico tramite il numero verde	Stampa, materiale cartaceo di promozione (manifesti, pieghevoli), servizi demografici
3.15 La struttura ha predisposto appositi strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione e per verificare il gradimento dell'utenza?	SI	NO
3.16 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, quali tra i seguenti strumenti sono stati predisposti? (possibili anche più risposte)	Interviste a un campione rappresentativo di cittadini realizzate direttamente dall'Urp	/
3.17 La struttura suggerisce linee di intervento all'Amministrazione per	SI	NO

migliorare la qualità dei servizi offerti?		
3.18 In caso di risposta positiva alla precedente domanda, fornire degli esempi relativi alle proposte avanzate dal Servizio nel 2005	Servizio SMS come altro mezzo di comunicazione con gli utenti	/
Sezione 4 – Aspetti di valutazione del servizio		
4.1 Indicare i principali miglioramenti fatti riscontrare dal Servizio negli ultimi due anni	Ampliamento base di comunicazione con il cittadino tramite il servizio SMS; Incremento delle informazioni e della modulistica a disposizione nel sito internet.	Aumento degli utenti (cittadini e uffici pubblici), autorizzati nel biennio circa 700 nuovi utenti; Eliminazione dei tempi di attesa per il rilascio dei certificati; Riduzione delle richieste di informazioni presentate dagli uffici della P.A.
4.2 Indicare il principale punto di forza del Servizio	Indifferentemente dal mezzo di comunicazione fornire agli utenti risposte in tempi brevi.	Disponibilità nei confronti dell'utenza e forte convincimento della rilevanza ed efficacia del servizio on-line
4.3 Indicare la principale area di miglioramento del Servizio	Attività di comunicazione tramite posta elettronica.	L'attività diretta ad eliminare i punti di debolezza esplicitati nella risposta successiva
4.4 Indicare il principale punto di debolezza del Servizio	Comunicazione Interna	in assenza della firma digitale non è possibile rilasciare le certificazioni on-line; Il software non consente all'utente abilitato di operare se non rispetto alla propria posizione anagrafica e non anche, quanto pur previsto per legge per richiedere certificazioni riguardanti

		altri residenti; Impossibilità di fornire dati aggregati sulla popolazione residente : ad esempio (per età, per famiglie, per nazionalità, ecc...).
4.5 Sapeva che il Servizio era stato segnalato nella banca dati Buoni Esempi del Formez (cfr. sito www.buoniesempi.it)?	SI	NO
4.6 Ipotizzare in base a quali dei seguenti indicatori il Servizio è stata segnalata nella banca dati Buoni Esempio (possibili anche più risposte per un massimo di tre)	Innovatività Riproducibilità Valore aggiunto	Innovatività Valore aggiunto Sostenibilità
4.7 Nominativo del compilatore del questionario:	Patrizia Pagani	Giuseppe Pintus

ALLEGATO

L'indagine di Customer Satisfaction realizzata dall'Urp del Comune di Bari nel dicembre 2005 su un campione di 100 utenti.

1) Sesso

Tipologia di sesso	Percentuale
Maschile	60%
Femminile	40%
Totale	100%

2) Età

Età	Percentuale
Meno di 18 anni	2%
Dai 18 ai 24 anni	17%
Dai 25 ai 30 anni	38%
Dai 31 ai 40 anni	31%
Dai 41 ai 50 anni	4%
Oltre 50 anni	8%
Totale	100%

3) Titolo di studio

Titolo di studio	Percentuale
Diploma di maturità	54%
Laurea	28%
Scuola dell'obbligo	16%
Altro	2%
Totale	100%

4) Residenza

Residenza	Percentuale
Bari	74%
Provincia di Bari	23%
Altra località	3%
Totale	100%

5) Occupazione

Al momento lei è	Percentuale
Disoccupato	52%
Lavoratore	31%
Studente	8%
Pensionato	3%
In cerca di prima occupazione	6%
Totale	100%

6) Canale di conoscenza Urp

Come ha conosciuto l'Urp?	Percentuale
Tramite amici o parenti	36%
Giornali	20%
Casualmente	16%
Televideo	9%
Volantini	9%
Cartelloni	4%
Altro	3%
Tv/spot	2%
Radio	1%
Totale	100%

7) Con quale frequenza usufruisce dei servizi offerti dall'Urp?

Frequenza	Percentuale
1 – 2 volte al mese	35%
2 – 7 volte al mese	39%
8 – 15 volte al mese	17%
16 – 20 volte al mese	8%
Tutti i giorni	1%
Totale	100%

8) A quali argomenti è maggiormente interessato?

Argomento	Percentuale
Lavoro	22%
Attività del Comune di Bari	14%
Formazione	12%
Servizi sociali	8%
Gare e concorsi	8%
Tempo libero	6%
Diritti del cittadino	6%
Territorio e ambiente	6%
Giardini e verde pubblico	5%
Viabilità e traffico	3%
Università	2%
Attività economiche	2%
Abitazioni comunali	1%
Servizio civile	1%
Servizi demografici	1%
Servizi cimiteriali	1%
Tributi	1%
Altro	1%
Totale	100%

9) Quali servizi dell'Urp ha utilizzato o pensa di utilizzare maggiormente?

Servizi	Percentuale
Bacheca lavori e concorsi	26%
Bandi di concorso	18%
Bacheca formazione e studio	10%
Informazione sui servizi comunali	6%
Bacheca tempo libero	6%
Bacheca opportunità per l'estero	5%
Bacheca rassegna stampa	4.5%
Bandi di gara	4.5%
Materiale informativo su specifiche iniziative del comune	4%
Bacheca dei messaggi	4%
Bacheca creatività giovanile	3%
Bacheca università di Bari	3%
Regolamenti comunali	3%
Indirizzario	2%
Bacheca ordinanze comunali	1%
Totale	100%

10) Valuti con un voto da 1 a 5 (da insufficiente a ottimo) l'Urp relativamente agli orari di servizio

Voto	Percentuale
1 (insufficiente)	1%
2 (sufficiente)	10%
3 (discreto)	16%
4 (buono)	38%
5 (ottimo)	35%
Totale	100%

11) Valuti con un voto da 1 a 5 (da insufficiente a ottimo) l'Urp relativamente all'organizzazione ed alla funzionalità

Voto	Percentuale
1 (insufficiente)	6%
2 (sufficiente)	7%
3 (discreto)	12%
4 (buono)	37%
5 (ottimo)	38%
Totale	100%

12) Valuti con un voto da 1 a 5 (da insufficiente a ottimo) l'Urp relativamente alla gentilezza e professionalità degli operatori

Voto	Percentuale
1 (insufficiente)	2%
2 (sufficiente)	2%
3 (discreto)	3%
4 (buono)	39%
5 (ottimo)	54%
Totale	100%

13) Valuti con un voto da 1 a 5 (da insufficiente a ottimo) l'Urp relativamente alla qualità e quantità di informazioni

Voto	Percentuale
1 (insufficiente)	3%
2 (sufficiente)	10%
3 (discreto)	21%
4 (buono)	29%
5 (ottimo)	37%
Totale	100%

14) Valuti con un voto da 1 a 5 (da insufficiente a ottimo) l'Urp relativamente alla qualità e quantità delle attrezzature

Voto	Percentuale
1 (insufficiente)	19%
2 (sufficiente)	22%
3 (discreto)	19%
4 (buono)	21%
5 (ottimo)	19%
Totale	100%

15) In generale quanto è soddisfatto del servizio?

Voto	Percentuale
Abbastanza	61%
Molto	24%
Poco	14%
Per niente	1%
Totale	100%

LE INTERVISTE DI PROFONDITA'

URP DEL COMUNE DI MATERA		
Domanda	Il punto di vista del cittadino	Il punto di vista dell'Amministrazione
Ritiene che l'attività dell'Urp garantisca l'accesso al diritto di informazione da parte dei cittadini? Se sì, può indicare le modalità?	L'ufficio, istituito qualche anno fa, non ha poi funzionato come Urp ma piuttosto come un semplice sportello informativo, senza una vera e propria interlocuzione con i cittadini. L'accesso alle informazioni non è pertanto agevolata.	L'Urp garantisce l'informazione rendendo possibile l'accesso ad atti e regolamenti del Comune.
Ritiene che l'attività dell'Urp garantisca la partecipazione dei cittadini alle politiche della PA? Se sì, può indicare le modalità?	No	No
Ritiene che l'attività dell'Urp agevoli l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini? Se sì, come?	In maniera molto limitata, dando informazioni sull'organizzazione degli uffici ma senza entrare nel merito delle questioni, per le quali occorre rivolgersi direttamente agli uffici medesimi interessati.	Sì, tramite informazioni dettagliate fornite all'utenza.
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, che i cittadini siano maggiormente informati su disposizioni normative e amministrative?	No, per le motivazioni riportate prima	Maggiormente ma non completamente informati
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, che i cittadini siano	No, per le motivazioni riportate prima	Sì

maggiormente informati sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni all'interno delle quali sono inseriti?		
Ritiene che l'Urp coordini le reti civiche presenti sul territorio? Se si, come?	No	No
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, sia migliorato l'utilizzo delle tecnologie informatiche da parte dell'amministrazione?	No	No
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, sia maggiormente visibile e fruibile il sito internet dell'amministrazione?	No	Si
Ritiene che l'Urp realizzi, mediante l'ascolto dei cittadini, processi di verifica della qualità dei servizi? Se si, può indicare le modalità?	No	No
E' a conoscenza di indagini di customer satisfaction realizzate dall'Urp negli ultimi due anni? Se si quali?	No	No
Ritiene che l'Urp abbia contribuito a garantire il flusso di informazioni tra i cittadini e le strutture operanti nell'amministrazione?	No	In modo non rilevante
E' previsto un ascolto periodico di associazioni di consumatori o cittadini? Se si, può indicare le modalità e la frequenza?	No	Saltuariamente e solo su alcune questioni di rilevante importanza per la città (es. piano regolatore generale, parcheggi)

Ritiene che, in seguito all'attivazione dell'Urp, l'amministrazione locale di competenza abbia dedicato maggiore attenzione agli aspetti legati alla comunicazione verso l'utenza (es. semplificazione del linguaggio)? Se sì come?	No	No
Ritiene che l'Urp abbia svolto il compito di spinta e motore del cambiamento dell'amministrazione pubblica? Se sì come?	No	No
Ritiene di poter definire l'Urp come luogo di mediazione tra cittadino e istituzioni? Può argomentare questa risposta?	Attualmente no per le ragioni precedentemente riportate.	Nel processo di innovazione che sta interessando la PA, in un'ottica di democrazia partecipata, l'Urp potrebbe realmente costituire un luogo di mediazione tra cittadino e istituzioni. Un posto dove l'utente può trovare le giuste risposte ai propri bisogni e dove può avere cognizione dei servizi di cui può usufruire.
Cosa propone per migliorare la relazione tra PA e cittadino?	Un ufficio Urp che funzioni ed una politica amministrativa che veda nella partecipazione e nella trasparenza una risorsa decisiva per la qualità del	E' necessario accrescere il livello di comunicazione per portare a conoscenza dei cittadini l'attività svolta dalla PA.

	servizio offerto ai cittadini.	Occorre, inoltre, organizzare incontri periodici con organismi rappresentativi dell'utenza.

URP DELLA REGIONE CAMPANIA		
Domanda	Il punto di vista del cittadino	Il punto di vista dell'Amministrazione
Ritiene che l'attività dell'Urp garantisca l'accesso al diritto di informazione da parte dei cittadini? Se sì, può indicare le modalità?	Sì, attraverso il sito internet, il numero verde e la distribuzione di volantini in sede	Sì attraverso diverse modalità: portale R.C.; pagine web dell'urp; Numeri verdi; sms; posta elettronica
Ritiene che l'attività dell'Urp garantisca la partecipazione dei cittadini alle politiche della PA? Se sì, può indicare le modalità?	No	Sì con le modalità di cui prima ma anche con la produzione di opuscoli informativi
Ritiene che l'attività dell'Urp agevoli l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini? Se sì, come?	Talvolta, rispondendo al bisogno d'informazioni del cittadino.	Sì. L'urp svolge un ruolo importante di orientamento del cittadino verso la fruizione dei servizi offerti dall'ente attraverso un arete di referenti urp presenti in ogni area, che permette all'urp di essere aggiornato sulle eventuali novità, ma anche attraverso l'attività svolta dagli addetti al back-office

		dell'urp
Ritlene, in seguito all'attivazione dell'Urp, che i cittadini siano maggiormente informati su disposizioni normative e amministrative?	SI	SI
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, che i cittadini siano maggiormente informati sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni all'interno delle quali sono inseriti?	NO	SI
Ritiene che l'Urp coordini le reti civiche presenti sul territorio? Se sì, come?	No. Al massimo si preoccupa di stilare liste di associazioni, istituti, fondazioni, reti.	No, anche se è in fase di studio il progetto "Rete degli Urp"
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, sia migliorato l'utilizzo delle tecnologie informatiche da parte dell'amministrazione?	Si	Si: l'informatizzazione ha riguardato l'intero ente con la ristrutturazione del portale
Ritiene, in seguito all'attivazione dell'Urp, sia maggiormente visibile e fruibile il sito internet dell'amministrazione?	SI	Si infatti le pagine web sono state progettate secondo i principi dell'accessibilità ed usabilità
Ritiene che l'Urp realizzi, mediante l'ascolto dei cittadini, processi di verifica della qualità dei servizi? Se sì, può indicare le modalità?	SI, mediante il contatto telefonico o di persona e tramite il sito internet	Si mediante la gestione dei reclami e mediante indagini di customer satisfaction
E' a conoscenza di indagini di customer satisfaction realizzate	No	Si: "Indagine sui dipendenti della

dall'Urp negli ultimi due anni? Se si quali?		Regione Campania:clima e benessere organizzativo"
Ritiene che l'Urp abbia contribuito a garantire il flusso di informazioni tra i cittadini e le strutture operanti nell'amministrazione?	No	Si proprio grazie al ruolo che svolge l'urp di collegamento tra ente e cittadini
E' previsto un ascolto periodico di associazioni di consumatori o cittadini? Se si, può indicare le modalità e la frequenza?	No	No
Ritiene che, in seguito all'attivazione dell'Urp, l'amministrazione locale di competenza abbia dedicato maggiore attenzione agli aspetti legati alla comunicazione verso l'utenza (es. semplificazione del linguaggio)? Se si come?	No, i moduli e riferimenti normativi non sono ancora comprensibili e accessibili a tutta la cittadinanza per l'uso di un linguaggio estremamente burocratico e complicato	Si attraverso il nuovo portale, la partecipazione a fiere e mostre, la crescente pubblicazione di opuscoli
Ritiene che l'Urp abbia svolto il compito di spinta e motore del cambiamento dell'amministrazione pubblica? Se si come?	No	Si attraverso le indagini di customer e il nuovo regolamento di accesso agli atti amministrativi
Ritiene di poter definire l'Urp come luogo di mediazione tra cittadino e istituzioni? Può argomentare questa risposta?	Solo in parte, nel senso che mette a disposizione del cittadino che si rivolge a quest'ufficio delle informazioni che prima erano molto difficili da reperire, ma non c'è una vera e propria	Si: l'Urp della Regione Camapnia, nato con forte ritardo rispetto al più generale processo di rinnovamento della PA, posizionandosi in tutti i luoghi di confine che si danno all'interno

	sensibilizzazione della cittadinanza ad usufruire di questo servizio e all'esterno dell'organizzazione, è diventato la voce e l'orecchio dell'organizzazione, lo strumento attraverso cui la Regione non solo ha cominciato a parlare ai suoi pubblici, ma soprattutto ha imparato ad ascoltarli e quindi, ad apprendere e migliorare se stessa, la propria organizzazione ed i servizi che eroga. Ciò è stato possibile grazie ad un complesso di alleanze interne ed esterne: con gli amministratori mediante l'attivazione dei meccanismi di comunicazione e collaborazione fra tutti gli uffici dell'organizzazione, con il personale motivandolo valorizzandolo e rendendolo partecipe delle scelte e delle attività dell'amministrazione, con gli utenti dei servizi

		garantendo l'esercizio dei nuovi diritti e rendendoli partecipi del processo di erogazione-fruizione dei servizi e con gli altri enti instaurando rapporti di collaborazione soprattutto nello scambio di informazioni.
Cosa propone per migliorare la relazione tra PA e cittadino?	La realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione di tutta la cittadinanza sui servizi offerti, sulle agevolazioni e sulle modalità di accesso alle informazioni.	Rafforzando il sistema di comunicazione interna, che genera senso di appartenenza e migliorando il clima ed il benessere organizzativo.