

ComunWeb

Un insieme di **metodologie** e **micro-servizi** per gestire le sfide che l'Open Government presenta alle pubbliche amministrazioni

L'Open Government è una modalità di amministrazione della cosa pubblica che consente agli enti locali di **comunicare** con i cittadini in modo **innovativo** e **trasparente**. Concretamente, per gli amministratori si tratta di ripensare al proprio rapporto con i cittadini, in un'ottica di **relazione e coinvolgimento**, in particolare promuovendo:

- **collaborazione**: le istituzioni non sono strutture isolate, ma soggetti inseriti all'interno di una rete collaborativa e partecipata composta da enti pubblici, organizzazioni no-profit e comunità di cittadini;
- **partecipazione**: il coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali è fondamentale per la qualità delle scelte politico-amministrative degli enti pubblici e la loro valenza per i cittadini stessi;
- **trasparenza**: le istituzioni sono chiamate a fornire ai cittadini dati e informazioni aggiornati sul proprio operato, con il fine di creare un sistema di fiducia e controllo sociale, detto anche accountability.

Obiettivi principali della piattaforma

- **Lavorare insieme**: più di 200 enti pubblici hanno già adottato la piattaforma creando una comunità di persone attente sia al riuso di soluzioni pensate per altri, sia all'apprendimento tra pari. Le varie persone che usano ComunWeb si trasmettono non solo conoscenze, ma anche soluzioni. I servizi offerti dagli enti locali diventano così più efficaci e garantiscono un notevole risparmio economico;
- **Co-progettare le politiche pubbliche con i cittadini**: è semplice avviare consultazioni pubbliche, per intercettare agevolmente opinioni e interessi

dei cittadini, invitati ad esprimersi su tematiche legate al governo del territorio. ComunWeb offre gli strumenti per il monitoraggio, la supervisione, la moderazione dei contributi dei cittadini;

- **Collaborare con i cittadini:** i cittadini vengono dotati di uno strumento per esprimere suggerimenti e criticità; l'amministrazione pubblica risponde tempestivamente e in totale trasparenza, attraverso un processo strutturato secondo i criteri della qualità e del controllo di gestione;
- **Educare i cittadini:** grazie all'interoperabilità dei servizi e agli standard utilizzati da ComunWeb, diventa molto facile realizzare una reportistica delle attività della pubblica amministrazione (ad esempio infografiche) e la successiva diffusione (i redattori vengono facilitati nell'organizzazione del contenuto e per la diffusione bastano un paio di click. Il processo automatico elimina gli errori dovuti a copia-incolla o la necessità di laboriosi procedimenti su più fronti);
- **Comunicare le politiche e i servizi pubblici:** la piattaforma ComunWeb, con interfacce semplici, motori di ricerca intelligenti, avvisi e notifiche basati su interessi specifici dell'utente, risponde alle esigenze di una comunicazione multicanale e integrata, facile sia per i redattori che per gli amministratori e i cittadini;
- **Open Government Data:** la strutturazione delle informazioni, nativa nella piattaforma ComunWeb, consente di creare e gestire dati e metadati conformi alle normative in maniera semplice, intuitiva ed automatica, migliorando notevolmente la qualità dei dati rilasciati e senza costi aggiuntivi. In questo modo, la PA restituisce alla comunità l'ingrediente fondamentale per un'economia orientata ai dati;
- **Ottimizzare i processi:** l'uso accorto dei dati all'interno dei flussi di un ente, consente di avere un maggior controllo sulle informazioni, evitare la duplicazione dei dati, codificare processi e procedimenti in un unico ambiente di lavoro usato quotidianamente.
- **Organizzare partenariati:** grazie a tecnologie e metodologie e condivise, diventa più facile attirare ONG, aziende e altri attori pubblici (ad esempio aziende ICT interessate a sviluppare servizi online; biblioteche ed associazioni che possono condividere i loro eventi sul portale della pubblica amministrazione; attori del mondo della ricerca interessati a particolare dati della PA).

Una community locale in rete

Il network di ComunWeb è composto da:

- 184 enti locali, oltre 2.000 amministratori locali, 5.000 dipendenti comunali, oltre ad esperti di comunicazione, di strumenti informativi e di aspetti normativi, che collaborano attivamente tra loro e che costituiscono la community di ComunWeb
- cittadini che a vario titolo possono dialogare con gli Enti Locali

Ad oggi, si è costituito da un vero e proprio ecosistema ad alto potenziale nel campo della comunicazione e dei servizi on-line, composto da cittadini (tra essi turisti, associazioni, aziende ed altri soggetti che vivono nei centri urbani e nelle periferie) che possono utilizzare molteplici canali per dialogare con gli Enti Locali e confrontarsi tra loro e da una community formata da amministratori e dipendenti comunali, esperti di comunicazione, di strumenti informativi e di normative, che collaborano attivamente tra loro.

Chi sono gli attori della community di ComunWeb:

- i sistemi informativi dei comuni aderenti, che supportano localmente l'ente locale nell'utilizzo della piattaforma e nell'individuazione delle migliori soluzioni di integrazione con gli applicativi esistenti
- 3.000 amministratori locali, responsabili del processo decisionale all'interno dell'ente e principali destinatari delle istanze dei cittadini
- 200 segretari e dirigenti di enti locali, responsabili di trasparenza e di Open Data (istituiti ai sensi del dlgs 33/2013), titolari delle banche dati dell'ente (linee guida su riuso e Open Data dell'Agenzia per l'Italia Digitale) e responsabili dei procedimenti interni all'ente, che lavorano a stretto contatto con i sistemi informativi per individuare contenuti (PSI, public sector information) ed opportunità di miglioramento ed ottimizzazione dei processi
- oltre 1.000 redattori locali, responsabili dell'inserimento dei contenuti, che garantiscono validità e completezza ai dati
- gli esperti legali, che presidiano le tematiche legate a privacy, trasparenza e garantiscono il rispetto delle normative vigenti

- PMI locali, che partecipano attivamente al costante miglioramento del prodotto, attingendo alle proprie esperienze maturate nell'ambito della P.A.
- centri di ricerca, che supportano l'innovazione costante dell'iniziativa con soluzioni sperimentali molto avanzate.

I micro-servizi

OpenCity: il sito web istituzionale

È il componente per la realizzazione del sito istituzionale. Permette di gestire con facilità la comunicazione verso i cittadini (il portale dell'ente è fruibile da tutti i dispositivi digitali) e semplifica i flussi redazionali interni all'ente (il redattore opera con un'interfaccia semplice ed intuitiva).

Vantaggi per l'amministrazione

- Comunicazione diretta con i cittadini su diversi dispositivi;
- Sito web costantemente adattato alla normativa vigente;
- Area di amministrazione dei contenuti accessibile via web;
- Interoperabilità con altre amministrazioni;
- Integrazione di contenuti con applicativi esistenti;
- Automatismi per la gestione del workflow;
- Possibilità di distribuire la competenza e la responsabilità di aggiornamento dei contenuti (strutture interne, associazioni, ...).

Vantaggi per il cittadino

- Informazioni consultabili da diversi dispositivi (mobile, pc, ...);
- Sito web inclusivo ed accessibile a tutti i cittadini;
- Punto unico e chiaro di accesso a tutte le informazioni pubbliche dell'ente;

- Disposizione di contenuti e servizi secondo la modalità prevista a livello nazionale, già nota a molti cittadini ed imprese.

Cosa fa OpenCity

OpenCity permette alle amministrazioni pubbliche di presentarsi con un sito web conforme alle normative vigenti, accessibile e in linea con le direttive AgID. I redattori (funzionari, dirigenti, amministrazioni, associazioni) possono inserire e organizzare facilmente i contenuti, che saranno visualizzati anche con calendari, mappe e grafici.

I contenuti sono facilmente ricercabili: grazie all'indicizzazione automatica, le 200 tipologie di contenuti supportati sono navigabili attraverso un motore di ricerca unico basato su filtri e suggerimenti mirati.

Il sito diventa la finestra di comunicazione con i cittadini e la base per tutti gli altri componenti della piattaforma ComunWeb.

OpenCity è rilasciato con licenza GPL versione 2. Questo facilita la possibilità di riuso e consente di risparmiare sui costi di licenza.

Caratteristiche di OpenCity:

- oltre 200 differenti tipologie di contenuto (ad esempio delibere, eventi, modulistica, ...);
- popolazione automatica di pagine prestabilite (es. organigramma, trasparenza, ...);
- sito web accessibile secondo le norme vigenti;
- gestione di aree riservate e siti tematici;
- motore di ricerca avanzato basato su filtri/faccette;
- gestione di mappe e calendari;
- interfacce web semplici ed intuitive;
- oltre 50 componenti disponibili per integrare applicativi esistenti (anagrafe, protocollo, altri gestionali, ...)

Riferimenti normativi

Per la fase di **progettazione, realizzazione e manutenzione correttiva** della piattaforma **ComunWeb** si è fatto espressamente riferimento ai seguenti criteri normativi:

- **Linee guida per i siti web della PA**, secondo quanto previsto dall'art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e dalla relativa guida aggiornata al 2011;
- Linee guida di design per i siti web della PA (**design.italia.it**)
- **Decreto Legislativo 33/2013** ("Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA");
- Circolari interpretative, richiami normativi e provvedimenti a livello regionale in merito alla tematica della trasparenza: tali provvedimenti comportano il costante adattamento dell'applicativo, al fine di semplificarne l'uso da parte dei referenti per la trasparenza4;
- Accessibilità dei siti web e servizi informatici, in linea con:
 - **Decreto Legge 179/2012**, convertito con modifiche dalla Legge 221/2012, in tema di obblighi delle PA;
 - **Circolare 61/2013** dell'Agenzia per l'Italia Digitale;
 - Modifiche all'allegato A del **Decreto 8 luglio 2005** del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" (GU Serie Generale n.217 del 16/9/2013);
 - Criteri e metodi per la verifica tecnica e requisiti tecnici di accessibilità per i contenuti e i servizi forniti per mezzo di applicazioni basate su tecnologie Web (Revisione dell'allegato A del DM 8 luglio 2005) versione 26 aprile 2010;
 - Legge 4/2004 (Legge Stanca) e Codice dell'Amministrazione Digitale (artt. 17 e 53) circa l'accessibilità dei siti web per la PA finalizzate all'abbattimento delle "barriere virtuali" che limitano l'accesso dei disabili alla società dell'informazione e li escludono dal mondo del lavoro;

- **WCAG 2.0** (linee guida internazionali per l'accessibilità dei contenuti web).

Per le **fasi di evoluzione del sistema**, il progetto aderisce ai seguenti standard di legge:

- **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD):**
 - art. 52 (accesso telematico e riutilizzo dei dati della Pubblica Amministrazione);
 - art. 68 (stimolo ad adottare soluzioni informatiche che assicurino l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, favorendo l'adozione di soluzioni open e la pubblicazione di dati aperti);
 - art. 69 (riuso dei programmi informatici), in linea con l'Azione 27 dell'Agenda Digitale europea;
 - art. 73 (Sistema Pubblico di Connettività), in linea con quanto indicato dall'Azione 26 dell'Agenda Digitale europea e art.5, comma 4 (a) della Legge Provinciale 16/2012 (Provincia autonoma di Trento).
- **Decreto Legge 5/2012** ("Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo"), noto come "**Decreto Semplifica Italia**":
 - art. 5 (cambio di residenza in modalità telematica);
 - art. 6 (procedure anagrafiche, stato civile e pagamenti per via telematica);
 - art. 20 (gare d'appalto, controlli sui requisiti di partecipazione dell'impresa attraverso la consultazione di un fascicolo elettronico);
 - art. 25 (fascicolo aziendale elettronico);
 - art. 47 (Agenda Digitale: servizi digitali nei settori strategici, promozione Open Data e valorizzazione patrimonio informativo pubblico, potenziamento applicazioni e- government, promozione architetture di cloud-computing, gestione associata servizi ICT per Comuni con meno di 5.000 abitanti).

OpenAlbo

La soluzione per la gestione dell'albo pretorio digitale

La gestione dell'albo pretorio digitale diventa semplice: i dati possono essere immessi manualmente o automaticamente, vengono visualizzati attraverso un'interfaccia web responsive e, quando non servono più, l'archiviazione può essere programmata ed automatizzata.

Vantaggi per l'amministrazione

- Pubblicazione coordinata degli atti (delibere, determinazioni, ordinanze,...);
- Razionalizzazione dell'iter di produzione degli atti (codifica del procedimento, protocollazione automatica e alla pubblicazione) in conformità con le normative più recenti;
- Sistemi automatici per la gestione di pubblicazioni, scadenze e archiviazioni;
- Strutturazione automatica dei dati (albo pretorio responsive e accessibile via API).

Vantaggi per il cittadino

- Notifiche puntuali su opportunità di interesse per cittadini (ad es. concorsi su opportunità di lavoro) ed imprese (ad es. bandi di gara, azioni politiche a favore dell'imprenditoria);
- Meno visite agli sportelli fisici;
- Informazioni consultabili da diversi dispositivi;
- Ricerca più semplice all'interno dell'albo pretorio.

Cosa fa OpenAlbo

OpenAlbo è il componente che consente la gestione dell'albo pretorio online. I redattori possono immettere i dati che andranno a popolare l'albo pretorio

manualmente, tramite un'interfaccia semplificata. In alternativa, è possibile integrarlo con applicativi già esistenti presso l'ente per garantire un flusso totalmente automatico.

Per enti di **piccole dimensioni**, gli atti possono essere gestiti da uno o più redattori che verranno guidati nella compilazione, con l'obiettivo di strutturare gli elementi da pubblicare nell'albo pretorio secondo le norme vigenti.

Per enti di **medie e grandi dimensioni**, è possibile gestire l'**intero iter** di produzione degli atti (codifica del procedimento, protocollazione automatica e alla pubblicazione) in conformità con le normative più recenti.

OpenAlbo consente di gestire i contenuti garantendo il diritto alla tutela dei dati personali citati negli atti.

Riferimenti normativi

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2015, con **scadenza 12 agosto 2016** ([maggiori informazioni](#))

Legge 69/2009 Art. 32, comma 1: "*... a far data **dal 1 gennaio 2010** gli obblighi di **pubblicazione** di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione **sui propri siti informatici** da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati"*

Decreto Legislativo n.196 del 2003, Art. 34 (Tutela dei dati personali)

vademecum: "Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo online" contenuto nelle **Linee guida per i siti web della PA**, realizzato da DigitPA.

Per maggiori informazioni si veda il [quadro normativo vigente](#) a cui si attiene OpenAlbo.

OpenNewsletter

Comunicare al cittadino solo ciò che serve, in base al suo profilo

OpenNewsletter è il componente che consente di inviare comunicazioni mirate ai cittadini in base ai loro interessi e alla loro situazione personale, grazie ad un avanzato sistema di profilazione.

Vantaggi per l'amministrazione

- Comunicazione diretta e mirata ai cittadini;
- Risparmio di tempo nella comunicazione delle informazioni sui servizi;
- Miglior soddisfazione di cittadini e imprese rispetto ai servizi erogati;
- Monitoraggio costante sulle informazioni più richieste.

Vantaggi per il cittadino

- Ricezione di comunicazioni rilevanti, selezionate in base ai propri interessi specifici;
- Risparmio di tempo nel reperimento delle informazioni.

Cosa fa OpenNewsletter

OpenNewsletter permette, grazie alla profilazione, di creare una migliore relazione con i cittadini: gli avvisi inviati attraverso SMS o mail saranno rilevanti per il cittadino specifico, eliminando le comunicazioni inutili (ad esempio che non riguardano la propria zona di residenza o il proprio stato civile).

Il cittadino decide da sé cosa è importante, l'amministrazione deve solo raccogliere questo dato e calibrare gli invii.

La profilazione del cittadino viene gestita attraverso un sistema di **Citizen Relationship Management**, che tiene conto sia delle preferenze dei cittadini, che della loro particolare situazione (patrimoniale, familiare, sociale, professionale, ...).

Poniamo che in un comune solo i proprietari di un immobile con un reddito inferiore a una certa soglia e con una famiglia numerosa abbiano diritto a ricevere un determinato contributo. Essi saranno gli unici destinatari delle comunicazioni che riguardano quei particolari contributi. Dunque poche comunicazioni, ma estremamente mirate.

Riferimenti normativi

Legge 7 agosto 2015, n.124 ("Legge Madia") - Art.1 "Carta della cittadinanza digitale": diritto di cittadini ed imprese di "...accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale, nonché' al fine di garantire la semplificazione nell'accesso ai servizi alla persona, riducendo la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici". (visione **cittadino-centrica**)

Per maggiori informazioni si raccomanda l'articolo su ForumPA: "[Come il cittadino diventa l'attore principale dell'ecosistema PA](#)"

OpenTrasparenza

"Amministrazione Trasparente" semplice per l'ente, chiara per il cittadino

La soluzione per gestire la pubblicazione della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web secondo la normativa vigente, rendendola comprensibile anche al cittadino.

Vantaggi per l'amministrazione

- Pubblicazione coordinata dei dati;
- Controllo automatico delle scadenze dei documenti (inizio e fine validità);
- Sistemi automatici per la gestione delle importazioni dei dati da fonti pre-esistenti;
- Strutturazione controllata dei dati;
- Integrazione con sistemi esistenti per l'importazione dei dati (es. sistemi per la gestione del personale);
- Pubblicazione dei dati secondo il paradigma Open Data;
- Layer Open Services basato su REST API, disponibile per ciascuna classe informativa

Vantaggi per il cittadino

- Controllo civico sull'operato della pubblica amministrazione;
- Informazioni consultabili da diversi dispositivi;
- Maggior comprensione delle informazioni disponibili, grazie alla ricerca integrata e alla modalità scelta di presentazione dei dati.

Cosa fa OpenTrasparenza

La trasparenza e' intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

OpenTrasparenza è uno strumento che mantiene in ordine la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito di un ente, grazie alle interfacce intuitive e a diversi controlli automatici a disposizione dei redattori (ad esempio workflow di pubblicazione, notifiche in base alla data di aggiornamento delle singole sezioni, cruscotto per il monitoraggio generale, ...).

Gli operatori degli enti pubblici, in base alle proprie responsabilità, possono aggiornare facilmente le proprie sezioni di competenza senza bisogno di approfondite conoscenze sulla normativa. Per quanto riguarda gli aspetti tecnici, Le interfacce offrono una guida agli operatori per l'inserimento delle informazioni strutturate e delle relazioni tra contenuti. Questo consente di evitare le duplicazioni di dati.

Questo approccio garantisce l'aggiornamento puntuale del sito web, delle maschere di ricerca avanzata basate su filtri, e del file XML da inviare annualmente ad ANAC, creato automaticamente e validato attraverso un cruscotto per l'operatore.

OpenTrasparenza presenta avanzate funzioni di **interoperabilità** (web service, ...). Può gestire facilmente l'importazione dei dati provenienti da software applicativi verticali (gestionali già presenti all'interno dell'ente, per esempio) oppure file tabellari caricati dall'utente stesso. Tutti i dati vengono strutturati secondo un modello predefinito, che li rende trovabili attraverso un avanzato motore di ricerca.

Riferimenti normativi

D.Lgs. 14 Marzo 2013, n° 33 (**Decreto Trasparenza**)

OpenDati

Strutturare i dati dei portali istituzionali per produrre Open Data di qualità

La pubblicazione di dati aperti (Open Data) facile e veloce, grazie all'ottimizzazione del processo di creazione del dato, che non aggiunge ulteriori costi a carico dell'ente.

OpenDati permette la strutturazione dei dati già in fase di inserimento, secondo oltre 200 differenti tipologie di contenuto.

Vantaggi per l'amministrazione

- Abilitazione al riuso commerciale dei dati tramite l'accesso via API;
- Aggregazione automatica di informazioni prodotte da altri enti;
- Riuso di modelli di dati già in uso in altre amministrazioni;
- Schema dei dati personalizzabile a seconda delle esigenze;
- Sezione "Open Data" già popolata con un modello di base;
- Aggregazione automatica dei dati nei portali Open Data (provinciali, regionali, nazionali e di conseguenza internazionali);

Vantaggi per il cittadino

- Monitoraggio delle politiche pubbliche;
- Crescita economica per le aziende grazie al riutilizzo degli Open Data;
- Maggiore consapevolezza della cittadinanza sul funzionamento dell'ente;
- Aumento della possibilità di creazione di servizi utili (app, webapp, siti tematici, ..).

Cosa fa OpenData

Grazie alla strutturazione nativa delle informazioni inserite in ComunWeb, organizzate per tipologia di contenuto secondo **standard e modelli di dati condivisi** (oltre 200 tipologie diverse), il riuso di questo patrimonio secondo i principi dell'Open Data diventa semplice e veloce.

Infatti la conversione automatica dei dati in formati aperti è predisposto fin dall'inserimento iniziale nella piattaforma.

La pubblicazione dei dati in Open Data con il componente OpenData permette il riuso del patrimonio informativo pubblico secondo due modalità:

- download del file statico completo di dati e metadati secondo le normative vigenti (nazionali e internazionali);
- accesso via REST API, per facilitare l'aggregazione automatica dei dati nei portali Open Data (provinciali, regionali, o nazionali), e internazionali.

La pagina predefinita "Open Data", inserita all'interno della sezione "Comune/Comunicazione/Privacy e note legali" contiene un modello di base, facilmente personalizzabile dal responsabile dell'ente, che riduce costi e tempi di gestione.

Riferimenti normativi

Art. 7 D.Lgs. 14.3.2013 n. 33 (Decreto Trasparenza: dati aperti e riutilizzo)

Art. 50 D.Lgs. n. 82/2005 (Disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni)

Art. 52 D.Lgs. n. 82/2005 (Accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni)

Art. 2 D.Lgs. 24.1.2006 n. 36 (Definizioni)

OpenSegnalazioni

La trasparenza nella gestione delle segnalazioni dei cittadini

OpenSegnalazioni favorisce il dialogo con i cittadini: raccoglie suggerimenti, osservazioni e segnalazioni legate al territorio di competenza; permette al cittadino di seguire la procedura in tempo reale; supporta la gestione delle procedure interne all'ente per una risposta risolutiva alle segnalazioni ricevute.

Vantaggi per l'amministrazione

- Ottimizzazione dei flussi interni per la gestione della pratica;
- Creazione di cittadinanza attiva, grazie all'individuazione delle criticità;
- Confronto diretto con i cittadini;
- Misura delle performance degli uffici;
- Adempimento delle normative relative alla **qualità totale**;
- Reportistica automatica e interattiva delle varie fasi di lavoro per la risoluzione delle segnalazioni.

Vantaggi per il cittadino

- Partecipazione attiva alla vita del territorio;
- Mappa geografica con le segnalazioni (proprie e dei concittadini) sul territorio di interesse;
- Iter trasparente della pratica.

Cosa fa OpenSegnalazioni

OpenSegnalazioni permette una **collaborazione trasparente** con i cittadini: se qualcuno si accorge di un malfunzionamento (ad esempio una buca in un marciapiede, un cestino dei rifiuti traboccante immondizia), può inserire una segnalazione nella mobile app apposita oppure attraverso il sito web, attraverso una mappa geografica.

In alternativa può inviare un messaggio con Whatsapp o Telegram.

L'amministrazione prende in carico la segnalazione, provvede ad informare l'ufficio competente e provvede alla risoluzione del problema (riparare la buca, svuotare il cestino).

Alla fine il cittadino riceve una notifica sull'esito della sua segnalazione.

Integrato con [OpenMonitor](#), consente all'ente di generare report grafici per misurare le performance relative alla gestione delle segnalazioni dei cittadini.

Riferimenti normativi

- Legge 114/2014, Art. 24 3-bis (Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa: presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte del cittadino)
- ex art. 13 D.lgs 30/06/2003 n° 196 (Privacy)
- D.lgs del 27/10/2009 n° 150 (Performance nella Pubblica Amministrazione: controllo di gestione, valutazione e controllo strategico, monitoraggio attraverso indicatori selezionati)

OpenMonitor

Rappresentazione visuale, attraverso mappe e grafici, di ciò che accade presso un ente

Consente di raccogliere e rappresentare qualsiasi dato in forma grafica, per una consultazione più rapida e intuitiva sia da parte degli amministratori che eventualmente da parte dei cittadini. Grafici, mappe, slide possono essere mostrate su qualsiasi dispositivo digitale, come monitor esterni, totem, tablet, smartphone.

Vantaggi per l'amministrazione

- Sintesi dei dati in forma comprensibile di supporto alle decisioni;
- Misurazione puntuale delle performance interne ai fini di valutazione e miglioramento;
- Valorizzazione dell'operato dell'amministrazione, attraverso l'esposizione in forma grafica;
- Monitoraggio in tempo reale e misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici erogati.

Cosa fa OpenMonitor

Si tratta di un sistema che consente all'Ente di misurare una serie di indicatori, rappresentandoli in forma intuitiva attraverso grafici dinamici.

Recuperando automaticamente i dati necessari dal database di ComunWeb e da altri gestionali (applicativi verticali già presenti) attraverso una serie di connettori esistenti (API di lettura e scrittura), il sistema è in grado di generare

automaticamente dei report aggiornati in tempo reale, che possono essere anche stampati o diffusi attraverso il sito web.

Ad esempio:

- associato a [OpenSegnalazioni](#), fornisce report sulle istanze dei cittadini; ad esempio performance delle strutture e degli enti (in caso di gestioni associate), aggregazione delle segnalazioni su base geografica, per competenza e per argomento;
- associato a [OpenConsultazioni](#), fornisce report statistici relative alla partecipazione dei cittadini (visite, numero commenti, completezza dei profili utente, momenti della giornata con maggiori accessi, sentiment e aggregazione delle opinioni);
- associato alla gestione contabile, può fornire lo stato dei pagamenti, delle fatturazioni e delle disponibilità finanziarie dell'Ente.

Riferimenti normativi

D.Lgs. 27.10.2009 n. 150 (ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni)

Legge 07.08.2012 n.135 (misurazione e valutazione delle performance)

OpenConsultazioni

La gestione delle consultazioni pubbliche on-line

Il componente per accompagnare amministrazione e cittadinanza nelle consultazioni pubbliche: dall'identificazione delle tematiche di interesse, alla raccolta di idee (anche strutturate) e feedback, fino alla visualizzazione dei risultati ottenuti.

Vantaggi per l'amministrazione

- **Partecipazione**
 - Nuovi spazi pubblici e canali ufficiali per la consultazione;
 - Tempi brevi per la raccolta di opinioni, suggerimenti e idee dei cittadini;
 - Dibattiti pubblici on-line con moderazione facile;
 - Alto coinvolgimento dei cittadini nelle politiche pubbliche.
- **Trasparenza**
 - Monitoraggio in tempo reale dell'andamento della consultazione;
 - Reportistica delle attività della PA in pochi click;
 - Un punto di incontro sul web in cui, sia l'amministrazione che i cittadini, sono profilati;
 - Il processo di governance viene illustrato con maggiore semplicità.

Vantaggi per il cittadino

- La partecipazione diventa possibile da diversi dispositivi;
- Confronto diretto con altri cittadini;

- Unico punto di accesso alle informazioni della PA sulla consultazione;
- Registrazione semplice.

Cosa fa OpenConsultazioni

OpenConsultazioni permette alle amministrazioni pubbliche di gestire in maniera agile le consultazioni pubbliche. Il cittadino, dopo una veloce registrazione, troverà in un unico ambiente: la documentazione commentabile riguardante la consultazione stessa; un forum ufficiale moderato dall'amministrazione in cui confrontarsi con altri cittadini ed esprimere le proprie idee e i risultati ottenuti dalla consultazione stessa.

Questo componente permette di creare uno spazio dedicato alle consultazioni (accessibile da tutti i dispositivi, anche via QRCode collocati su locandine e manifesti), sia all'interno del sito istituzionale, sia in un nuovo ambiente dedicato in maniera specifica all'iniziativa.

OpenPagamenti

Il sistema di pagamento per la pubblica amministrazione

Un sistema di pagamento sicuro, semplice e veloce, che consente alla pubblica amministrazione di ricevere pagamenti attraverso i canali più utilizzati. E' stato progettato per essere facilmente collegabile a qualsiasi canale bancario lo consenta.

Vantaggi per l'amministrazione

- Automazione nella riscossione dei pagamenti;
- Riduzione dei costi legati alla riscossione dei pagamenti;
- Strumenti riconosciuti da AgID ([sistema PagoPA](#))
- Partenariati con enti privati (banche, poste e altri istituti di pagamento).

Vantaggi per il cittadino

- Semplificazione dei pagamenti verso gli enti pubblici;
- Flessibilità nella scelta delle modalità di pagamento;
- Chiarezza riguardo ai costi di commissione;
- Digitalizzazione dei pagamenti.

Cosa fa OpenPagamenti

OpenPagamenti consente alla pubblica amministrazione di accettare pagamenti online. Oltre ad essere un obbligo normativo, l'accettazione di pagamenti in forma digitale è un passo importante verso una moderna pubblica amministrazione che, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, semplifica e rende trasparente il proprio rapporto con cittadini e imprese ed enti pubblici.

Attualmente il sistema é in grado di interfacciarsi con i principali canali di pagamento:

- pagamenti attraverso con **Paypal**;
- pagamenti attraverso **bollettini MAV**;
- pagamenti attraverso i principali istituti di credito;
- è in corso di sviluppo l'integrazione con il sistema **MyPay**.

Riferimenti **normativi**

- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** (Codice dell'Amministrazione Digitale)
- Art. 5 "Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche"
- Art. 81 "Ruolo del DigitPA" comma 2 bis
- **Decreto Legislativo 18 ottobre 2012, n. 179** ([convertito in Legge 221/2012](#))
- Art. 15 "Pagamenti elettronici" c.5 bis
- [Linee Guida AgID](#), (Pubblicate in Gazzetta Ufficiale. n.31 del 07/02/2014)

OpenUfficioStampa

La gestione strutturata della comunicazione istituzionale, per enti di medie e grandi dimensioni

Ideale per la gestione della comunicazione istituzionale di enti strutturati. Semplifica la produzione di comunicati e avvisi istituzionali e la loro diffusione. I redattori non si trovano fisicamente nello stesso luogo? Nessun problema, OpenUfficioStampa è online, ci si può lavorare da qualsiasi dispositivo e ha un flusso del lavoro chiaro.

Vantaggi per l'amministrazione

- Supporto a redazioni distribuite e complesse;
- Gestione integrata del flusso di lavoro;
- Integrazione con i social

Vantaggi per il cittadino

- Uniformità delle comunicazioni ricevute;
- Digitalizzazione di avvisi e comunicati stampa;
- Informazioni consultabili da diversi dispositivi;
- Facilità di reperimento delle comunicazione della PA.

Cosa fa OpenUfficioStampa

Un contenuto (ad esempio un comunicato stampa, o un avviso) viene creato da un redattore, che può accedere al sistema via web.

Il sistema di notifica avvisa il responsabile che un nuovo contenuto è stato creato. Il responsabile controlla, corregge (o chiede di correggere), e poi

conferma la pubblicazione del contenuto. Il flusso può essere adattato alla complessità della struttura redazionale.

L'archivio immagini condiviso é uno strumento prezioso a supporto del lavoro di redazione.

L'integrazione con [OpenNewsletter](#) permette di organizzare spedizioni personalizzate in base agli argomenti trattati, e garantisce la comunicazione di informazioni rilevanti a chi ne è interessato.

OpenMagazine

L'impaginazione semplice per il bollettino e altre pubblicazioni cartacee

Il componente per la redazione del bollettino comunale e altre pubblicazioni periodiche istituzionali. Permette alle redazioni di gestire ed organizzare direttamente nel sito web i contenuti che andranno nelle pubblicazioni cartacee.

Vantaggi per l'amministrazione

- Risparmio di tempo nella redazione del bollettino;
- Flussi collaborativi e di redazione più chiari;
- Riduzione degli errori dovuti a copia-incolla.

Cosa fa OpenMagazine

La lavorazione del bollettino comunale comincia con la definizione della struttura: cosa andrà nel prossimo numero e quali template serviranno alla redazione? I giornalisti e collaboratori esterni accederanno alla piattaforma web per inserire i contenuti, che il caporedattore selezionerà per la distribuzione sul canale cartaceo.

Alla fine, i grafici provvederanno agli ultimi tocchi grazie al file compatibile con InDesign.

L'ottimizzazione del flusso redazionale e il riutilizzo di templates per più numeri sono elementi che permettono alle redazioni di semplificare il proprio lavoro.

L'integrazione con [OpenUfficioStampa](#) costituisce una suite completa per il lavoro di redazioni distribuite che vogliono gestire contenuti da pubblicare sul web e su carta.

OpenServizi

Servizi on-line orientati al cittadino

OpenServizi consente ai cittadini di accedere ai servizi pubblici usando pc e smartphone (ad esempio: aprire istanze verso gli uffici comunali, iscrivere i figli all'asilo nido, inoltrare richieste di documenti), in base al proprio profilo.

Vantaggi per l'amministrazione pubblica

- Comunicazioni rilevanti per il singolo cittadino profilato;
- Migliore tracciamento dell'iter delle pratiche;
- Maggiore efficienza all'interno dell'amministrazione, con significativo risparmio economico;
- Immagine di un'amministrazione aggiornata, innovativa e attenta ai bisogni dei cittadini;
- Semplificazione delle procedure amministrative;
- Progressivo miglioramento della qualità dei servizi.

Vantaggi per il cittadino

- I dati vengono comunicati una sola volta (es. situazione patrimoniale, familiare, sociale, professionale, ...)
- Unico punto di accesso ai diversi servizi della PA;
- Meno visite agli sportelli fisici;
- Tracciamento delle proprie pratiche;
- Riduzione dei tempi di risposta;
- Procedure con l'amministrazione più semplici.

Un contesto di grande cambiamento

Ci troviamo di fronte a un cambiamento normativo epocale che riguarda procedimenti amministrativi, servizi on-line, protocollo informatico, conservazione documentale, semplificazione, unioni e gestioni associate dei servizi, e che sta avvenendo secondo una prospettiva europea (Agenda Digitale, standard internazionali, ...): una grande sfida per la PA locale.

In questo contesto si aprono numerose opportunità per migliorare i processi interni, rivedere i servizi (secondo l'ottica digital first) e al tempo stesso risparmiare sui costi.

OpenServizi facilita la revisione dei processi fornendo metodi e strumenti per l'erogazione dei servizi.

Cosa fa OpenServizi

OpenServizi crea una "stanza" per ogni cittadino, accessibile via web previa autenticazione (forte o debole), attraverso la quale può usare i servizi a lui dedicati.

All'interno della propria "stanza" il cittadino trova in primo luogo le opportunità (quali agevolazioni, scadenze, concorsi, bandi, finanziamenti, ...) e gli avvisi (relativi ad imposte, allerte, ...) esclusivamente di suo interesse. Questo è possibile grazie ad un avanzato sistema di profilazione (**Citizen Relationship Management**), che tiene conto delle sue preferenze, ma anche della sua particolare situazione (patrimoniale, familiare, sociale, professionale, ...).

Il cittadino può interagire a distanza con i funzionari (anche attraverso domande specifiche per le proprie pratiche).

Il sistema permette di gestire in maniera intuitiva l'iter delle pratiche, che una volta chiuse rimangono sempre disponibili nell'archivio on-line, sia dal cittadino che dall'amministrazione.

Come è stato progettato

Il sistema è stato progettato e implementato nel rispetto totale della normativa vigente (in costante aggiornamento) e seguendo i moderni paradigmi del software design, con particolare attenzione all'interfaccia utente (User

Experience). Lo sviluppo dell'applicazione è stato guidato dai bisogni dell'utente finale (Behaviour Driven Design).

Dal punto di vista del tecnico, la piattaforma:

- è progettata per un approccio principalmente orientato allo smartphone (mobile-first)
- dal punto di vista dei contenuti, segue l'impostazione di [gov.uk](#), riconosciuta tra le migliori esperienze di mappatura ed erogazione di servizi al cittadino
- per quanto riguarda l'interfaccia, viene costantemente aggiornata secondo le linee guida di [Design Italia](#) (AgID) per il [design dei servizi](#)
- tiene in considerazione gli standard europei per l'interoperabilità e la strutturazione dei contenuti (core vocabularies)
- è in grado di interoperare con gli applicativi gestionali verticali più usati dagli Enti Locali.

Riferimenti normativi

- Legge n. 114/2014 (Decreto semplificazione), art. 24: modulistica unificata e standardizzata
- Legge n. 124/2015: carta della cittadinanza digitale; accessibilità e tempestività dei servizi on line delle PA; progettazione servizi in ottica "Digital First"
- Codice Amministrazione Digitale: Art. 11 (interoperabilità tra sistemi), Art. 15 (riorganizzazione servizi e digitalizzazione), Art 36 (servizi digitali e interoperabili per ciascun procedimento amministrativo)
- D.Lgs. n. 196/2003, Art. 13.
- L.P. n. 16/2012 (Provincia autonoma di Trento) costitutiva del SINET (piattaforme per l'erogazione multicanale dei servizi, sistemi di gestione documentale, strumenti che favoriscono la dematerializzazione dei documenti e dei procedimenti)

SpaziComuni

Il sistema di gestione delle sale pubbliche e delle attrezzature

Sistema di prenotazione on-line di sale, strutture e attrezzature pubbliche. Al cittadino/associazione/azienda serve una stanza comunale? Il calendario pubblico consente di visualizzarne la disponibilità e richiedere lo spazio.

Il processo è gestito dall'inizio alla fine dal gestionale integrato, fino alla concessione del bene.

Vantaggi per l'amministrazione

- **Collaborazione**
 - Gestione più efficiente degli spazi pubblici;
 - Maggiore coinvolgimento dei cittadini;
 - Migliore gestione dei calendari;
 - Meno sovrapposizioni di utilizzi degli spazi.
- **Trasparenza**
 - Gestione e integrazione di servizi esistenti;
 - Reportistica dell'utilizzo degli spazi in pochi click;
 - Minori errori nelle prenotazioni;
 - Maggiore chiarezza nella manutenzione di beni mobili e immobili pubblici.

Vantaggi per il cittadino

- Meno visite agli sportelli fisici;
- Informazioni consultabili da diversi dispositivi;
- Meno errori sulle prenotazioni;
- Migliore utilizzo degli spazi pubblici.

Cosa fa SpaziComuni

Parte dei beni di un ente pubblico possono e devono essere utilizzati dai cittadini (sale comunali, tendoni per eventi, etc.). Attraverso SpaziComuni, un gestionale integrato con ComunWeb, è possibile rendere semplice il processo di utilizzo dei cittadini: il calendario della disponibilità è pubblico e facilmente consultabile on-line; la prenotazione richiede un semplice login; il pagamento è gestito ed integrato nel componente; l'iter è monitorabile in tempo reale.

L'amministratore sa in qualsiasi momento quali sale sono prenotate, quali invece sono libere. Inoltre, grazie ai report facilmente scaricabili, può migliorare le politiche di manutenzione dei vari spazi (una sala usata più spesso necessiterà di più lavori ordinari, ad esempio).

OpenAgenda

Una gestione partecipata delle iniziative culturali del territorio

OpenAgenda facilita la collaborazione tra i soggetti che animano la vita culturale di una comunità locale; associazioni, biblioteche e musei raccolgono i propri eventi in un unico calendario che ne facilita la diffusione multicanale, in coordinamento con l'ente locale. Un modo per rafforzare le relazioni tra amministrazione e territorio, secondo il paradigma dell'OpenGovernment

Vantaggi per l'amministrazione

- Responsabilizzazione dei cittadini, che diventano co-autori del calendario degli eventi
- Programmazione del calendario delle iniziative culturali, con i cittadini
- Miglioramento della qualità dei dati, aggiornati in tempo reale direttamente dai responsabili di eventi ed associazioni
- Profilazione delle associazioni ed aggiornamento costante dei profili
- Diffusione multicanale degli eventi, secondo standard internazionali

Vantaggi per il cittadino

- Diversi modi di consultare il calendario eventi (mappa e calendario, smartphone e locandina cartacea)
- Promozione più efficace delle proprie iniziative, attraverso canali istituzionali e privati
- Minore esigenza di recarsi agli sportelli fisici

Cosa fa OpenAgenda

OpenAgenda consente di raccogliere ed organizzare una grande quantità di eventi locali, offrendoli ai cittadini attraverso una interfaccia semplice e fruibile da qualsiasi dispositivo elettronico (pc, tablet, smartphone, totem, ...) e di comporre automaticamente delle brochure pdf per una eventuale diffusione di locandine cartacee, in cui ciascun evento viene contrassegnato da un QRcode.

L'Ente Locale che si dota di OpenAgenda potrà abilitare le associazioni della propria comunità, ma anche musei, biblioteche ed altri attori che animano la vita culturale locale, di un account personale, attraverso il quale essi potranno inserire:

- iniziative culturali (eventi singoli o manifestazioni)
- dati relativi al proprio profilo; in questo modo il registro delle associazioni sarà sempre in ordine

Gli eventi così pubblicati saranno immediatamente visibili nel calendario istituzionale o in alternativa moderati, corretti o anche rifiutati, a seconda delle policy di utilizzo della piattaforma che verranno decise dall'Ente Locale. L'Ente dispone anche di un calendario per la pianificazione del programma culturale locale, attraverso il quale vedere in anteprima tutte le proposte e concertare date e modalità di organizzazione degli eventi in collaborazione con gli organizzatori, tutto via web.

Caso studio: ViviAla

Il Comune di Ala (TN) è stato il primo ad utilizzare OpenAgenda, lanciando [ViviAla in collaborazione con il Consorzio dei Comuni Trentini e la Provincia autonoma di Trento](#)

La piattaforma espone anche un servizio con tutti i dati strutturati, sia per gli eventi che per le associazioni, secondo quanto previsto dal paradigma Open Data, facilitando così la diffusione di informazioni aggiornate attraverso altri canali (portali esterni, app sviluppate da soggetti terzi, ecc).

Particolarmente interessante quanto avviene in Trentino; grazie alla pubblicazione automatica dei metadati sul portale provinciale degli Open Data, ad esempio:

<http://dati.trentino.it/dataset/eventi-del-comune-di-ala>

gli eventi vengono indicizzati anche sul portale degli Open Data europeo:

<https://www.europeandataportal.eu/data/en/dataset/eventi-del-comune-di-ala>

facilitando la diffusione di eventi nelle app e nei portali che, a livello internazionale, si avvalgono di questi dati.

Riferimenti normativi

LEGGE 7 agosto 2015, n. 124: Riforma MADIA

Art. 1:

- c) garantire l'accesso e il riuso gratuiti di tutte le informazioni prodotte e detenute dalle amministrazioni pubbliche in formato aperto
- i) razionalizzare gli strumenti di coordinamento e collaborazione delle amministrazioni pubbliche al fine di conseguire obiettivi di ottimizzazione della spesa nei processi di digitalizzazione favorendo l'uso di software open source
- q) prevedere che i pagamenti digitali ed elettronici effettuati con qualsiasi modalità di pagamento

Linee guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (AgID, 2014)

L'art. 9 del D.L. n. 179/2012 (che ha interamente riscritto l'art. 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale) stabilisce che "i dati e i documenti che le amministrazioni titolari pubblicano senza l'espressa adozione di una licenza si intendono rilasciati come dati di tipo aperto" (principio dell'"open data by default") e che l'Agenzia per l'Italia Digitale (nel seguito anche Agenzia), in tale contesto, "promuove le politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale" presentando all'inizio di ogni anno "al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato per l'innovazione tecnologica, che li approva entro il mese successivo, un'agenda nazionale in cui definisce contenuti e gli obiettivi delle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e un rapporto annuale sullo stato del processo di valorizzazione in Italia". La stessa norma prevede inoltre che l'Agenzia definisca e aggiorni annualmente "le

linee guida nazionali che individuano gli standard tecnici, compresa la determinazione delle ontologie dei servizi e dei dati, le procedure e le modalità di attuazione delle disposizioni del Capo V del CAD con l'obiettivo di rendere il processo omogeneo a livello nazionale, efficiente ed efficace”.

Per maggiori informazioni, si rimanda alla [sezione dedicata ai dati aperti del sito di AgID](#) ed in particolare alle [linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico](#).