

Tributi e servizi on line

L'immagine frequente dell'e-Government nel Paese è quella di una grande disponibilità di servizi di informazione on line per un numero limitato di servizi. Approssimando la ricerca, tuttavia, emergono iniziative concrete che offrono servizi diretti ai cittadini semplificando il rapporto con l'amministrazione ed il funzionamento della macchina pubblica. Il Comune di Gavirate, ad esempio, circa diecimila abitanti in provincia di Varese, nel solco delle potenzialità offerte dalla Carta Regionale dei Servizi, ha realizzato un programma di avvicinamento ai cittadini attraverso un servizio di consultazione e pagamento on line dei tributi e dei servizi scola-

stici come la mensa. Grazie alle soluzioni di URBI e-Gov2012 di Pa Digitale, oggi, il cittadino viene aggiornato sullo stato dei propri pagamenti, ha a disposizione uno sportello costantemente aperto e l'Amministrazione, oltre il vantaggio economico, ha la possibilità di una gestione più efficace di processi critici come quelli tributari e dei servizi scolastici.

Per fare questo, circa due anni fa, è stato intrapreso un percorso di adattamento delle banche dati ad una logica di gestione del servizio aperto ai contribuenti. In altre parole sono state riviste la base dati, il supporto informatico e si è aperto il servizio telematico ai cittadini. Dapprima il servizio è par-

tito con i tributi. Attraverso Internet il contribuente può consultare la propria posizione sia rispetto alle tasse sui rifiuti che all'Ici. A questo primo nucleo si è aggiunto, in seguito, quello legato ai servizi scolastici comunali relativamente alla mensa scolastica.

Il contribuente può visionare la situazione dei pagamenti, effettuare il pagamento attraverso carta di credito e, quindi, ricaricare il sistema di prepago per il consumo dei pasti scolastici dei figli. Uno dei benefici collegati a questo servizio consiste nella possibilità di controllare la presenza dei figli a scuola attraverso il regolare controllo del credito a disposizione, aggiornato al consumo di

tualmente, un bacino di circa 4.800 contribuenti, di cui 500 aziende. Il servizio di mensa scolastica riguarda 400 utenti e per il futuro si ipotizza l'allargamento della modalità on line anche agli altri servizi scolastici che comprendono il trasporto, la frequenza al nido e alla scuola d'infanzia comunale. L'evoluzione del servizio ha condotto all'invio, tramite sms, di segnalazioni ai genitori, che alertano quando sta per esaurirsi il credito prepago della mensa.

Dall'esperienza di Gavirate emerge come, insieme a un'adeguata programmazione delle attività, un elemento importante per la riuscita di progetti innovativi in ambito locale sia il coinvolgimento e la formazione culturale, come testimonia la conclusione di Scarfò:

"Gli elementi critici del sistema hanno riguardato la verifica delle banche dati, l'allargamento ed il collegamento ad altri sistemi, come quello della Carta dei servizi per la gestione degli accessi, l'attivazione dei servizi di pagamento mediante carte di credito. Ha avuto particolare rilevanza anche la fase di pubblicizzazione e di formazione dell'utenza all'uso del servizio, sono state organizzate giornate di incontro con l'utenza per spiegarne sia l'accesso che l'utilizzo. La consultazione ed il pagamento del servizio mensa, investimento di impatto quotidiano e rivolto ad un'utenza più giovane e mediamente più abituata all'uso di strumenti tecnologici, ha trovato un immediato riscontro sia con un numero molto alto di richieste di pw che di registrazioni di utilizzo della Carta Regionale dei Servizi".

ogni pasto. Al servizio si accede attraverso la Carta Regionale dei Servizi della regione Lombardia oppure richiedendo direttamente al Comune il rilascio di una login e password d'accesso.

Come spiega Maria Grazia Scarfò, responsabile dei servizi finanziari del Comune: *"Il servizio è partito nel 2008 per la parte Tributi con la possibilità di consultazione da parte dell'utente dei dati anagrafici, dello stato dei pagamenti, di eventuali solleciti, ma il nostro scopo era quello di offrire un servizio completo e di semplificazione e, quindi, da quest'anno è possibile pagare direttamente on line. Il servizio scolastico invece è partito a settembre del 2009".*

L'esigenza nasce dalla volontà di ridurre lo scarto esistente tra le informazioni a disposizione dell'Ente e quelle dei contribuenti, come spiega Scarfò: *"Prima di questo servizio esisteva un sistema informatico, sul quale il cittadino non avendo alcuna possibilità di accesso, non poteva verificare in alcun modo la propria posizione contributiva. In seguito ad una massiccia serie di accertamenti ci siamo resi conto che molti cittadini avevano difficoltà a tenere sotto controllo, ad esempio, lo stato dei pagamenti: molti dimenticavano, altri non avevano visto la scadenza. Da questo confronto ci siamo resi conto che occorreva offrire la possibilità di un controllo più diretto e semplice. Il progetto nasce, quindi, dalla volontà di offrire al contribuente la possibilità di verificare in modo efficace la propria situazione".*

Il sistema messo on line serve, at-

Business Intelligence Web Seminar

10 moduli per introdurre la filosofia e l'applicazione del datawarehouse, le tecnologie, le architetture, procedendo poi con la definizione di Data Mart, con gli schemi logici a stella e a fiocco di neve, per terminare con il ruolo degli OLAP che permettono di operare sui dati del Data Mart senza conoscere il linguaggio SQL.

Vieni a scoprirlo su www.soieltv.it - Codice Video MZ530



ICT on demand in web streaming

