



Edizione italiana a cura di ALSI e Tecnoteca  
<http://upgrade.tecnoteca.it>

## **Il municipio virtuale di Catarroja (Spagna): il progetto CAVI**

Traduzione, a cura di Giuseppe Prencipe, dell'articolo  
"e-Government in a Small City: CAVI (Catarroja Virtual Town Hall)"  
["e-Government in una piccola città: CAVI (municipio virtuale di Catarroja)"]  
di Fermín Cerezo-Peco  
pubblicato sul vol. IV, No. 2, aprile 2003 della rivista online UPGrade, a cura del CEPIS.

### **Sommario**

*Questo articolo presenta il progetto CAVI, un modello di e-Government all'avanguardia tra le piccole città europee. Promosso nel 1997 con l'obiettivo strategico di avvicinare l'amministrazione pubblica e i governi locali ai cittadini, garantisce, nello stesso tempo, dei servizi pubblici altamente qualificati.*

*Parole chiavi: CAVI, e-Government, servizi pubblici.*

### **1. Introduzione**

Nel 1997 il Comune di Catarroja, una cittadina della provincia di Valencia in Spagna, volle introdurre e promuovere la riorganizzazione e la modernizzazione sia della gestione del governo locale che del modello di città. Per attuare questi cambiamenti si approvò un Piano di avanzamento progressivo nella gestione del governo locale e, tra l'altro, si definirono delle direttive strategiche con l'obiettivo di avvicinare la pubblica amministrazione e il governo locali ai cittadini assicurando, allo stesso tempo, servizi pubblici di alta qualità. Nacque così, sotto la spinta di questa idea, il progetto CAVI (Catarroja, Ayuntamiento Virtual – Catarroya, municipio virtuale).

I principali obiettivi del CAVI (home page: <<http://www.ayto-catarroja.es>>, vedi pagina seguente, figura 1) erano:

- ≠ mettere a disposizione dei cittadini, in ogni momento, da casa o dal posto di lavoro, via Internet o attraverso dispositivi WAP, i servizi della pubblica amministrazione;
- ≠ creare un canale di comunicazione bidirezionale tra cittadini e governo locale usando le piattaforme che le nuove tecnologie della informazione mettono a disposizione;
- ≠ assicurare validità giuridica alle transazioni fatte attraverso il CAVI; a questo fine si è seguita la Direttiva Europea 1999/93CE che fissa un quadro comune per l'uso della firma digitale;
- ≠ promuovere e guidare l'evoluzione della società dell'informazione nel comune di Catarroja per creare valore aggiunto per la città e per i cittadini attraverso iniziative di formazione e attraverso le nuove tecnologie della informazione e della comunicazione (ICT).

Nello sviluppo della rete della comunità di Catarroja si è avuta la partecipazione di utenti privati e di associazioni che hanno contribuito all'identificazione dei bisogni formativi. Si sono organizzati quindi, nei diversi settori, corsi di formazione che, in conseguenza di questa interazione, furono opportunamente adattati alle specifiche necessità e richieste degli utenti finali. (Per informazioni aggiuntive sul Comune di Catarroja vedi <<http://www.catarroja.com>>, in Spagnolo ma con un motore di traduzione in Inglese, Tedesco e Francese).

## 2. I servizi del CAVI

Il progetto CAVI ha un'ampia gamma di servizi di alta qualità che permettono ai cittadini di Catarroja di realizzare transazioni con il Comune. Essi nel fare un'istanza hanno l'opportunità di controllare e intervenire per mezzo delle nuove tecnologie, come Internet e i dispositivi WAP (vedi figura 2), sulle informazioni che il Comune ha su ogni individuo.

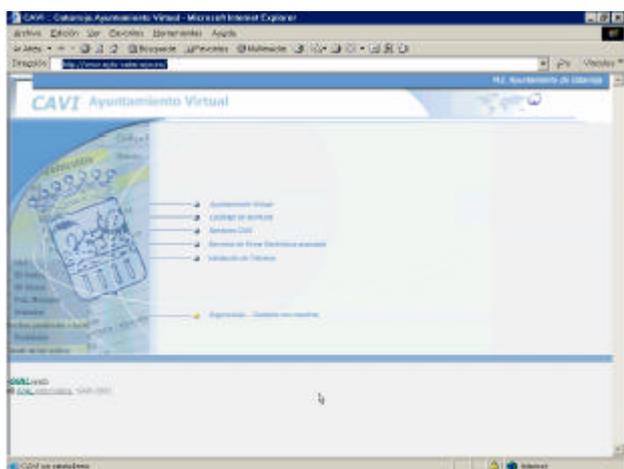


Figure 1: Home page of CAVI.



Figure 2: Snapshot of Query about the Deadline of the Payment of the Real Property Tax (IBI Urbana) through a WAP Device.

Il CAVI offre un servizio online per le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno in modo che il cittadino può, da casa o dal posto di lavoro, consultare direttamente ed operare sugli stessi dati che il personale comunale usa nel suo lavoro quotidiano. Ogni variazione dei dati di interesse locale gestiti dal Comune viene messa immediatamente a disposizione del cittadino.

Il Comune di Catarroja fornisce, per mezzo del progetto CAVI, tutte le informazioni che ha sul cittadino nei vari servizi e dipartimenti. Con questo sistema, la città di Catarroja ha creato un'immagine trasparente del governo locale.

I servizi specifici del CAVI sono di seguito elencati.

### 2.1 Dai cittadini al Comune

- ✗ Un servizio di posta elettronica che permette ai cittadini di inviare più facilmente informazioni al Comune.
- ✗ Un filo diretto con l'ufficio del Sindaco.
- ✗ Presentazione di istanze nel Registro generale comunale delle entrate e delle uscite.

Il progetto CAVI include un servizio per rendere giuridicamente valide le istanze al Registro generale delle entrate e delle uscite (Regio decreto-legge spagnolo 14/1999 sulla firma digitale, Direttiva europea 1999/93/CE che fissa un quadro comune per la firma elettronica). È un servizio di certificazione della firma elettronica richiesto attraverso i certificati digitali X.509.v3.

Queste operazioni vengono automaticamente registrate nel sistema informatico del Comune.

### 2.2 Dal Comune ai cittadini

I servizi informatici CAVI hanno l'obiettivo di agevolare l'accesso del cittadino ai dati personali presenti nei database comunali, fornendo un'informazione *chiara, completa e facilmente accessibile* nelle seguenti aree: dati personali, censimento, registrazione nell'elenco degli elettori, tasse, pagamenti, contabilità generale, fatturazione e registro comunale dei documenti in entrata e in uscita.

A questo proposito è opportuno fare un accenno a HITA (Hipercentro de Informaciòn y Tramitaciòn Administrativa - Ipercentro di informazioni e procedure amministrative) che si è sviluppato tenendo presente le stesse linee-guida del progetto PISTA (sportello unico) con i seguenti obiettivi:

- ≈ informazione: informazioni relative alle procedure amministrative del Comune;
- ≈ stampa: stampa dei documenti da compilare a mano e da restituire al Comune;
- ≈ trattamento pratiche: procedimento elettronico, via Internet, in piena sicurezza, per dare validità giuridica alle istanze presentate al Comune per il normale iter amministrativo.

Le opzioni HITA presenti ora nel progetto CAVI sono le seguenti:

- ≈ repertorio generale: richieste dati sui diversi dipartimenti comunali, richieste relative al personale, agli indirizzi di posta elettronica, orari di apertura, impiegati, incarichi, ecc.;
- ≈ procedure amministrative: informazioni analitiche sulle fasi di avanzamento delle pratiche. Questa fase relativa alle informazioni sulle procedure è il primo obiettivo di HITA, ma, nel prossimo futuro, si faranno i passi necessari per raggiungere altri due obiettivi: automazione e stampa.
- ≈ norme giuridiche: richiesta di leggi e normative sulle diverse procedure amministrative.

Il CAVI mette a disposizione degli utenti indicazioni contestuali di aiuto per facilitare l'utilizzo dei servizi.

### 3. Linee-guida per il futuro.

Di seguito si presentano le direttive del Comune, per il presente e per il futuro, per lo sviluppo della città di Catarroja come società virtuale.

- ≈ Piano strategico del Comune di Catarroja per realizzare uno dei suoi obiettivi fondamentali a breve e lungo termine: "avvicinare il governo elettronico comunale ai cittadini". Per raggiungere tale obiettivo il CAVI sarà potenziato con i servizi richiesti dai cittadini attraverso strutture comunali già a loro disposizione nell'ambito di questo piano: forum civici, associazioni di cittadini, di studenti, di professionisti, uomini d'affari ecc.
- ≈ Sviluppo a lungo termine del CAVI, a partire dal quadro giuridico e dalle basi tecnologiche operanti. Si intende partecipare ai progetti promossi dalla Commissione Europea che si presentano interessanti e molto promettenti. Tra questi vi è *WebOcracy* (vedi: <<http://www.esprit.ekf.tuke.sk/webocracy/>>).
- ≈ Promozione per l'accesso di tutti i cittadini ai servizi CAVI. Questo significa lavorare sulla formazione e mettere a disposizione risorse per gruppi socialmente svantaggiati e per coloro che incontrano gravi difficoltà nell'inserirsi nell'attuale società dell'informazione.
- ≈ Controllo, verifiche e valutazione continui da parte del Comune dei servizi offerti dal CAVI per adattarli ai bisogni e alle attese dei cittadini. E ciò deve essere fatto nell'ambito delle direttive sul modello qualità delineate dall'EFQM (European Foundation of Quality Management - Fondazione europea per la gestione della qualità), già seguite dal Comune di Catarroja come quadro di riferimento per la evoluzione dei processi gestionali.
- ≈ Adeguamento e adattamento dei servizi del CAVI alle nuove tecnologie emergenti (firma digitale, UMTS, ecc.). Continuare a portare avanti i progetti di cambiamento e far entrare a pieno titolo la comunità e la collettività di Catarroja nella società della informazione.

**Fermín Cerezo-Peco** si è laureato in Scienze dell'Informazione alla Universidad Politécnica di Valencia (Spagna). È analista ed esperto di applicazioni ICT nel settore dell'amministrazione locale. È attualmente direttore del Dipartimento di informatica, telecomunicazioni e statistica del Comune di Catarroja (Valencia, Spagna) e membro del Comitato esecutivo dello stesso Comune. <fcerezo@catarroja.infoville.net>.

**Giuseppe Prencipe**, insegnante e traduttore freelance. Si è laureato in Lettere all'Università Cattolica "S. Cuore" di Milano e ha approfondito le tematiche relative alla documentazione, alla biblioteconomia e alla gestione delle conoscenze conseguendo il diploma in Archivistica presso l'Archivio di Stato di Bari e il diploma di perfezionamento in Storia moderna presso l'Università di Urbino.