

# Emissione della Carta d'Identità Elettronica (CIE)



L'esperienza del Comune di Aosta:  
18 mesi di attività

Assessore all'Innovazione Tecnologica: Guido Cossard

# Gli obiettivi iniziali

---



## Prefissati dal Ministero:

- Sostituzione delle carte entro la fine del 1° anno (01/01/2004 - 31/12/2004), massimo 15 mesi (31/03/2005)
- Erogazione dei servizi proposti in fase di sperimentazione entro la fine del 2° anno (31/12/2005)

# Il particolarismo valdostano...



Nel Comune di Aosta, in qualità di capoluogo di regione e negli altri 73 comuni valdostani esiste il “Bilinguismo”, che prevede la parità linguistica tra l’italiano ed il francese, pertanto la CIE deve essere bilingue come la precedente CI cartacea:



# Le fasi operative



- Disponibilità delle CIE: 27 maggio 2004
- Inizio sperimentazione: 27 maggio 2004, con i dipendenti comunali
- Prime convocazioni: 1 giugno 2004 con gli elettori del seggio elettorale nr. 1, per la sperimentazione “Riconoscimento elettori al seggio tramite CIE” alle elezioni Europee di 12 e 13 giugno 2004
- Inizio convocazioni a regime: 14 giugno 2004
- Termine ufficiale sperimentazione: 31 dicembre 2005
- Solo rilascio su richiesta: dal 2 gennaio 2006

# I numeri...



- Popolazione ultra 15enne da convocare:  
**30.800**
- Popolazione ultra 65enne:  
**8.143 (26,5%)**
- Numero di postazioni di emissione:  
**4**
- Numero utenti convocati per postazione di emissione:  
**4 carte/ora**

# La Convocazione: strumenti



## Strumenti:

- Creazione di una Agenda delle convocazioni integrata con l'anagrafe
- Istituzione di un numero verde per il Call Center, gestito internamente per informazioni e prenotazioni
- Convocazioni effettuate tramite lettera inviata ai cittadini

# La Convocazione: i criteri



## **Criteri di convocazione della popolazione:**

- Dipendenti Comunali
- Gli elettori della sezione elettorale nr. 1 per la sperimentazione del riconoscimento degli elettori al seggio per le Europee
- Prima i cittadini che hanno le C.I. cartacee in scadenza entro i sei mesi dalla convocazione
- Successivamente i cittadini che hanno le C.I. cartacee con scadenza più lontana nel tempo, per evitare lo spreco di CIE
- In parallelo si è proceduto ad emettere le CIE anche ai cittadini che si presentavano senza convocazione

# La risposta della popolazione



- Buona risposta alla convocazione per la sperimentazione del riconoscimento alle elezioni Europee: **355** elettori su 774 nominali
- Buona risposta alle convocazioni ordinarie per tutte le categorie di cittadini interessati
- Curiosità sul nuovo strumento: essere i primi
- Capire quali servizi si avranno con la carta: voglia di novità
- Preoccupazione delle persone meno avvezze alla tecnologia



# Problematiche riscontrate



## ■ Problemi Tecnici

- Non conformità dei supporti
- Assenza di Collegamento con CNSD
- Lentezza nei Collegamenti
- Imperfezioni sul software di emissione
- Carte difettose
- “Delicatezza” di alcune apparecchiature

## ■ Problemi Organizzativi

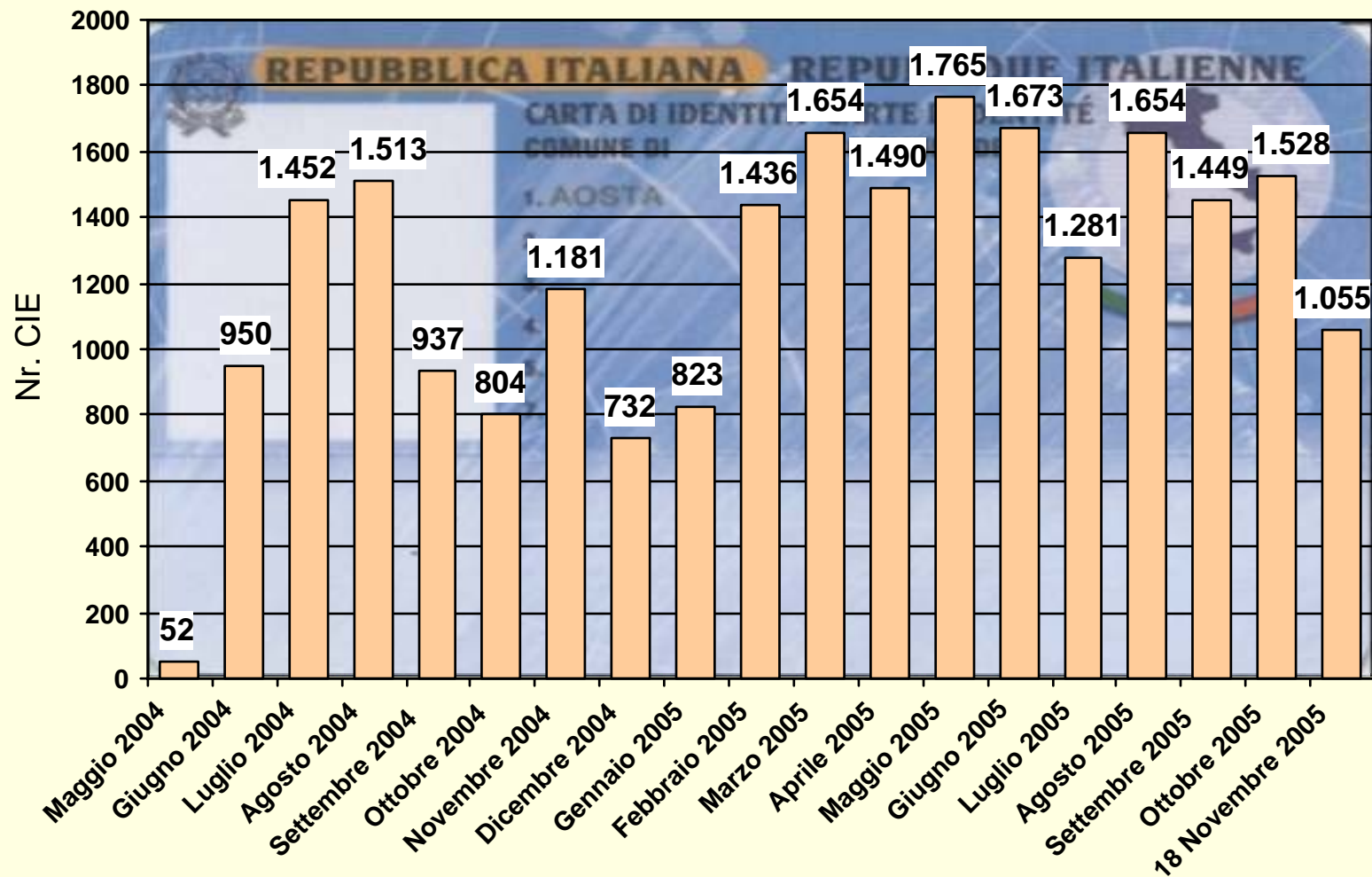
- La sola emissione Sincrona, in caso di problemi tecnici, obbligava ad estenuati attese dei cittadini ed all’annullamento degli appuntamenti (risolto con la procedura di emissione Asincrona)
- Gestione della turnazione del personale per assicurare l’apertura prolungata dell’ufficio

## ■ Economici

- Il rispetto dei tempi prefissati nel progetto di sperimentazione ha richiesto l’assunzione di nuovo personale
- Spreco di CIE per problemi tecnici

# Andamento emissione CIE

dal 27/05/2005 al 18/11/2005

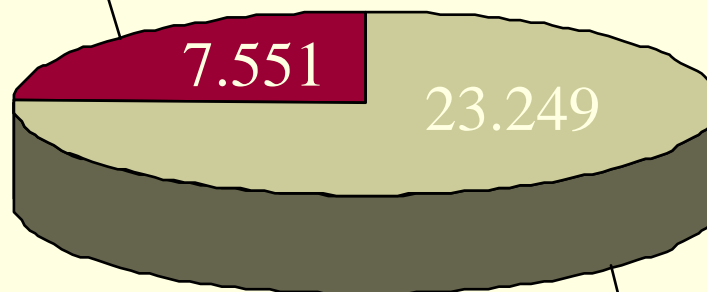


# Distribuzione CIE

Situazione al 18/11/2005



**Da emettere**  
**24,5%**



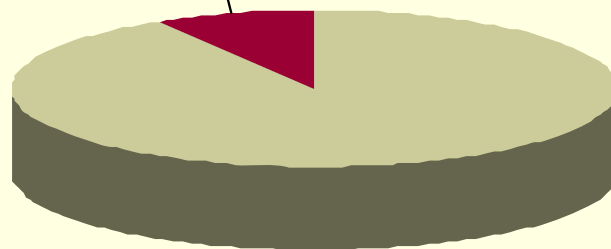
**Emesse**  
**75,5%**

# CIE Utilizzate

dal 27/05/2005 al 18/11/2005



Annulate  
/  
Revocate  
9%

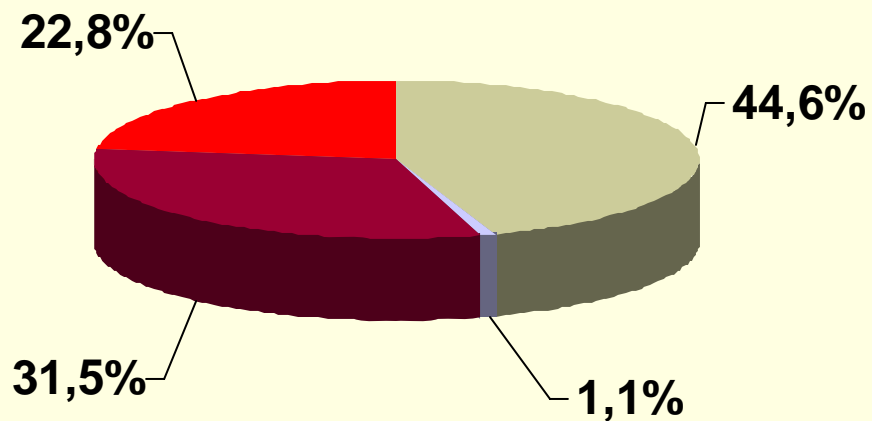


Emesse  
91%

	N. CIE
Emesse	23.249
Annulate / Revocate	2.215
<b>Utilizzate</b>	<b>25.464</b>

# CIE Annullate/Revocate

dal 27/05/2005 al 18/11/2005



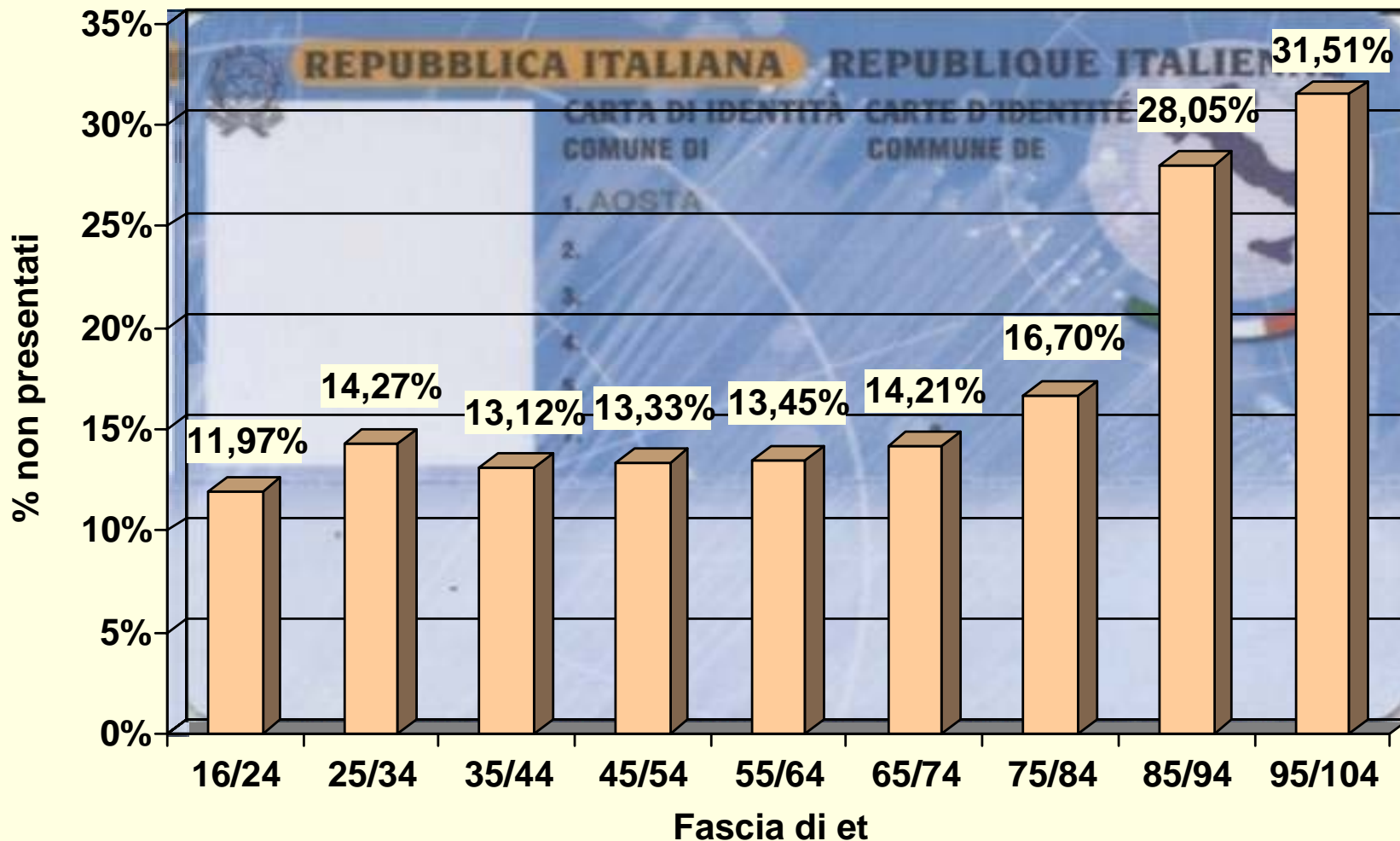
- Stampa difettosa
- Deformazione del supporto
- Problema banda ottica
- Problema scrittura nel Chip

# Convocati non presentati: le cause



- L'età anagrafica:
  - Problemi di mobilità degli anziani
  - Poca propensione ai nuovi strumenti "Elettronici"
- Disinteresse dello strumento C.I. in generale, in quanto esistono strumenti alternativi di identificazione (**6%** dei cittadini ha la carta scaduta)
- Problemi di tempo: la vecchia carta è ancora valida, non c'è la necessità di cambiarla...

# Distribuzione delle età dei convocati non presentati



# I fattori del successo... 1/2



- Campagna pubblicitaria attraverso la televisione, i quotidiani locali, le pubblicazioni del Comune, la radio, ecc...
- Ampliamento dell'orario di emissione delle CIE, rispetto all'emissione cartacea, per facilitare i cittadini
- La personalizzazione del servizio: la data di convocazione era prefissata, ma si è lasciata la libertà di modificarla secondo le proprie esigenze
- Chiunque poteva presentarsi ed richiedere subito la CIE



# I fattori del successo... 2/2



- Il gruppo di lavoro ha dimostrato di avere:
  - Eterogeneità: competenze diversificate per coprire tutti gli aspetti del progetto
  - Organizzazione
  - Flessibilità
  - Propensione al raggiungimento degli obiettivi
- Archivi anagrafici bonificati al 99.999% prima dell'inizio della sperimentazione: il n. dei C.F. non allineati si aggira dai 6 ai 20 al mese, su circa 34.500 abitanti

# Sviluppi Futuri...



Alla fine del 2005 termina la sperimentazione e si ridurrà l'impegno per la sostituzione delle CI esistenti

Per il 2006 è previsto:

- Inizio della fase di rilascio su solo su richiesta
- Attivazione dei servizi ai Cittadini previsti in fase di sperimentazione negli ambiti:
  - Demografici
  - Tributi
  - Acquedotto
- Proseguire sulla strada dei servizi in rete, riutilizzando soluzioni prodotte da progetti di e-Government come la Suite di servizi realizzata da People, già utilizzata dal Comune di Aosta per i servizi Demografici

# I Servizi

1/2



A testimoniare la volontà del Comune ecco il primo passo per l'erogazione dei servizi...

CA-People1

PEOPLE  
INNOVARE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Insert PIN

Carta d'Identità Elettronica (CIE)

XXXXXX

OK Annulla

Username:

PIN:

SIGN IN

Autenticazione con Smartcard: [SIGN IN](#)

# I Servizi

# 2/2



Progetto PEOPLE - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: http://192.168.90.4:28000/people/initProcess.do?processName=it.people.fsl.servizi.demografici.anagrafe.prenotazione

**Aosta Na ville**

Servizi | Notizie utili > Fase: paginaNotizie

Benvenuto Sig. \_\_\_\_\_

Help Page

Notizie utili

Scopo

- La carta d'identità o la sua versione informatica denominata Carta d'identità elettronica è il documento fondamentale per attestare l'identità del cittadino.
- Per avere il documento devi aver compiuto 15 anni ed essere residente nel territorio del comune.
- La carta d'identità ha valore cinque anni. Non è obbligatorio rinnovarla se nel frattempo cambi residenza o abitazione dentro la città.
- La carta può essere rinnovata a partire dal 180° giorno precedente la scadenza.

L'operazione che stai esplorando è iscritta nel seguente contesto:

- Notizie utili
- paginaNotizie
- Quali paesi consentono l'ingresso con la carta d'identità
- Elenco paesi

Il simbolo (\*) indica un campo obbligatorio.

Prenota

Considerato dal seguente calendario disponibilità Ricerca mese

Novembre 2005

isp>Note	Giorno	Disp>Note	Giorno	Disp>Note
	15 Mar		<input type="radio"/> 29 Mar	
	16 Mer		<input type="radio"/> 30 Mer	
	17 Gio			
	18 Ven			
	19 Sab			
	20 Dom			
	21 Lun			
	22 Mar			
	23 Mer			
	24 Gio			
	25 Ven			
	26 Sab			
	27 Dom			
	28 Lun			

Il simbolo (\*) indica un campo obbligatorio.

<< Schermata Precedente 1 2 3 Continua >>

- Notizie utili
- paginaNotizie
- Notizie Ulteriori
- Notizie ulteriori
- Quali paesi consentono l'ingresso con la carta d'identità
- Elenco paesi
- Orari e recapiti
- Dettaglio orari
- Prenota
- Selezione risorsa
- Selezione giorno