



Home | Iniziative e premi | Materiali | Documentazione | Laboratori | Azioni di Sistema | International

Scheda progetto: **Comunicare COMpartecipazione i nuovi servizi fiscali**

Cerca un'azione di sistema

Ricerca per parola chiave



[Ricerca Guidata](#)

Cerca un'esperienza

Ricerca per parola chiave



[Ricerca Guidata](#)

Strumenti

- [Segnala una esperienza](#)
- [Guida al sito](#)
- [Newsletter](#)
- [Il Progetto Thesaurus di Sistema](#)
- [Archivio](#)
- [La Bacheca](#)
- [Statistiche di BE.it](#)
- [Termini di utilizzo](#)

Indicatori di realizzazione

1. **Quantificazione dei risultati**

Attività di diffusione

L'amministrazione propone...

Materiali Disponibili

1. **Il progetto sul web**
2. **La presentazione del progetto**  
[.pdf,473KB]

Utilità

[Versione Stampabile](#)

[Commenta il progetto](#)

[Segnala il progetto a un amico](#)

I progetti più visti

**Informazioni Generali**

<b>Titolo</b>	Comunicare COMpartecipazione i nuovi servizi fiscali
<b>Amministrazione</b>	Comune di Ferrara
<b>Provincia</b>	Ferrara
<b>Regione</b>	Emilia Romagna
<b>Sito Internet</b>	<a href="http://www.comunicarecompartecipazione.net/">www.comunicarecompartecipazione.net/</a>
<b>Status</b>	In corso di realizzazione
<b>Data Inserimento</b>	24/05/2006
<b>Data Aggiornamento</b>	10/11/2008
<b>Referente</b>	Fogli Rosa
<b>email</b>	<a href="mailto:r.fogli@comune.fe.it">r.fogli@comune.fe.it</a>
<b>Telefono</b>	<b>0532/418028</b>
<b>Unità Organizzativa</b>	Servizio Tributi
<b>Tipo Iniziativa</b>	Segnalati dalle Amministrazioni
<b>Settore</b>	Finanza e fiscalità Comunicazione Istituzionale
<b>Aree di innovazione</b>	di Rapporti con i cittadini Cooperazione interistituzionale

**Sintesi del progetto**

Comunicare COMpartecipazione è un progetto di comunicazione innovativa che utilizza una metodologia riusabile, per presentare/comunicare con un "passaparola emotivo positivo" il nuovo Servizio fiscale (Sportello ICI e TAR SU, Verifica ICI e Verifica TAR SU) che il Comune di Ferrara ha sviluppato all'interno del Progetto Interregionale di e-government SIGMA TER (Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del TERritorio) e messo a disposizione dei cittadini dal 2006.

Il progetto parte dalla presentazione del servizio fiscale, perché è il più ostico da comunicare ai cittadini. Comunicare COMpartecipazione si è trasformato in metodologia riusabile e offre un software, "Priscilla compatibile", redistribuibile dal Comune di Ferrara, scaricabile in rete, in piena ottica Open Source e di riutilizzo. Con tale software Comunicare COMpartecipazione, crea una propria rete di redistribuzione di se stesso mantenendo sul sito madre tutte le esperienze realizzate e concluse come buone pratiche da usare e riusare.

**Approfondimenti**

Il progetto è sviluppato nell'ambito del progetto SIGMA TER, progetto di e-government coordinato dalla Regione Emilia Romagna che vede la partecipazione, come sviluppatori, di altre 4 Regioni:  
- Valle D'Aosta, Liguria, Toscana, Abruzzo

1. **Torino in Tempo: il Piano Territoriale degli...**  
Comune di Torino
2. **Giuseppe e Lina: Prenotazioni Sanitarie via sms ed internet**  
AUSL Teramo
3. **Piano di Marketing Territoriale Città di...**  
Comune di Crotona

### Altre amministrazioni coinvolte

- diverse Provincie (Bologna, Genova, Parma, Piacenza e Pisa)
  - Comuni (Bologna, Cesena, Collesalveti, Faenza, Genova, La Spezia, Livorno, Lugo, Modena, Reggio Emilia, Rimini)
  - Comunità montane (Alta Val Polcevera, Garfagnana).
- Inoltre, il progetto ha coinvolto: Scuola Elementare Covoni, Scuola Media Tasso Boiardo, Liceo Scientifico A.Roiti, Università di Ferrara, Associazioni onlus, Teatro comunale di Ferrara, Esercizi commerciali, Aziende presenti sul territorio, Compagnie teatrali.

### Obiettivi

Il nuovo Servizio fiscale promosso dal Comune di Ferrara consta di: - uno sportello ICI e TARSU che offre un servizio ai cittadini, alle imprese e alle attività che hanno bisogno di dati territoriali per fare una dichiarazione o un ravvedimento Ici o Tarsu (ad es. la rendita o la planimetria);

- Verifica ICI e Verifica TARSU che offre modalità automatiche per incrociare i dati territoriali e fiscali e trovare i probabili evasori totali, iter procedurali per gestire i controlli, funzioni per creare cartelline telematiche per la raccolta dei dati verificati, elaborati statistici e tabulati di controllo per mettere in atto strategie di lavoro. I vantaggi del nuovo servizio possono essere riassunti in:

- 1) meno code e meno corse da un ufficio all'altro, in quanto rivolgendosi ad uno sportello unico è possibile una gestione più razionale del proprio tempo;
- 2) la consapevolezza che l'Amministrazione sta lavorando per il raggiungimento dell'equità fiscale, collaborando attivamente con gli operatori dello sportello unico per incrociare correttamente i dati fiscali e territoriali e correggere eventuali errori.

Questo determina un nuovo modo di porsi dell'Amministrazione nei confronti del cittadino:

- dal globale al locale: dalle istituzioni (globale) viene fornito al cittadino (locale) un servizio semplificato per il disbrigo delle proprie pratiche;
- dal locale al globale: i dati territoriali errati vengono segnalati agli sportelli dal cittadino (locale) alle istituzioni (globale);
- dal caos verso l'ordine: finalmente l'ordine emerge dal caos delle banche dati.

Il progetto Comunicare COMpartecipazione nasce con l'obiettivo di sostenere il nuovo servizio tributario, comunicandolo adeguatamente non solo attraverso modalità classiche di comunicazione (ad es. materiale pubblicitario, internet, newsletter) ma anche attraverso modalità innovative.

### Azioni

La programmazione dell'attività di comunicazione ha previsto:

- Studio di fattibilità
- Definizione dei gruppi di lavoro e delle attività
- Focus Group
- Analisi rischi
- Analisi correttivi
- Applicazione correttivi
- Analisi risultati

L'innovativa metodologia di comunicazione seguita ha previsto:

- Eventi culturali, artistici e formativi periodici per presentare il progetto utilizzando diverse forme d'arte;
- Laboratori esperenziali su Mito, Memoria, Scienza, Media e Teatro che svilupperanno delle storie o produrranno dei materiali o proporranno eventi sui temi portanti del progetto: locale, globale, ordine e caos;
- COMpartecipazione di altri soggetti (associazioni onlus, cooperative sociali, associazioni culturali, istituti scolastici, università...) per diffondere la filosofia di progetto.

### Risultati

Il progetto ha coinvolto circa 2.000 studenti e le loro rispettive famiglie. E' partito dalla presentazione del servizio fiscale e si è articolato attraverso una serie di eventi che, iniziati in maggio, sono terminati in ottobre.

Tra questi è possibile ricordare:

- "Terre & Clima", seminario organizzato il giorno 13 aprile 2005 nell'ambito di atelier "Mettiamoci in gioco sull'impresa ecologica";
- "Il mondo dei Celti... la fantasia e la storia", incontro organizzato il giorno 17 maggio 2005 con i bambini della scuola elementare "Corrado Govoni";
- "Ricordo di Enrico Fermi", seminario di approfondimento nell'ambito delle iniziative per l'anno mondiale della fisica, organizzato il giorno 17 maggio 2005 coi ragazzi del Liceo Scientifico "A. Roiti";

- "Il gioco del calcio come espressione d'arte", incontro organizzato il giorno 27 maggio 2005 tra un noto calciatore degli anni '70' e i ragazzi della scuola media "Tasso/Boiardo";
- "ConTRIBUTI al benessere con SIGMATER", svoltosi il 13 giugno 2005 per presentare il progetto SIGMATER, il progetto Tributi e il progetto Comunicare COMpartecipazione;
- "Lib&ri Tutti. Prendi tempo per la lettura e la solidarietà dona un libro al Biblù" è l'evento organizzato dal Servizio Tributi del Comune di Ferrara in collaborazione con Cooperativa "le pagine" e Max & Claire che ha previsto per i giorni, dal 15 al 18 giugno 2005, una vendita di libri per bambini sui temi della pace, del dialogo, della solidarietà e della partecipazione dei più piccoli alla vita della città, il cui ricavato è stato donato al Biblù, l'autobus adibito a Biblioteca e ludoteca per i bambini e i ragazzi ricoverati all'arcispedale Sant'Anna, gestito dai volontari dell'Associazione Onlus CIRCI di Ferrara;
- "Il Grande Frattale", evento svoltosi in tre serate (29-30 settembre e 1 ottobre 2005) per presentare il lavoro svolto nei laboratori (in collaborazione con le Scuole "Govoni" e "Tasso - Boiardo", il Liceo Scientifico "A. Roiti" e l'Università di Ferrara) e la sintesi del progetto;
- "Conflitto, Armonia.. Pace.. Un Viaggio avventuroso" è l'evento sviluppato in tre serate (3-4-5 ottobre 2005) nelle quali l'Associazione degli Psicologi Ferraresi, nostra COMpartecipazione, ha offerto il suo contributo sul tema essere in armonia con sé stessi per essere in PACE con gli altri; - "Terra.. magia di vita" è l'evento teatrale finale sul tema della pace offerto alla cittadinanza, svoltosi in data 7 ottobre 2005. Ogni evento pubblico è stato realizzato a offerta libera e gli incassi sono stati utilizzati per sostenere progetti di solidarietà. Nell'anno 2007 sono state coinvolte diverse scuole collocate fuori dal comune di Ferrara.

### **Destinatari**

Destinatari delle attività di comunicazione sono stati gli studenti.

### **Verifica impatto sui cittadini**

La metodologia di customer satisfaction utilizzata era insita nel metodo: il ritorno positivo della "COMpartecipazione attiva". Il grado di soddisfazione è stato elevato e palpabile.

Il Liceo scientifico ha deciso di continuare a lavorare sulle metafore dei temi portanti del progetto anche nel 2006 e nel 2007.

### **Sviluppo professionale**

Non sono stati previsti sistemi di incentivazione monetaria del personale.

### **Cambiamenti organizzativi**

Il nuovo Servizio tributario è più vicino al cittadino e comodo da raggiungere anche attraverso il decentramento delle informazioni di primo livello alle Circostrizioni; più trasparente; capace di razionalizzare le procedure per una maggiore efficacia ed efficienza ed improntato al principio della collaborazione e della buona fede, anche attraverso una comunicazione sempre più ampia, più chiara e più strutturata. Infine, ha garantito la compresenza e l'integrazione delle componenti telematiche e fisiche del servizio.

### **Modalità di realizzazione**

Dal 2003, il Servizio Tributi del Comune di Ferrara, in collaborazione con altri Servizi dell'Amministrazione, sta lavorando per creare l'Ufficio Pubblico Ideale, sulla scorta dei risultati dell'indagine prodotta dall'Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione in merito alla percezione che gli italiani hanno della Pubblica Amministrazione. Il Progetto Comunicare COMpartecipazione SIGMA TER si inserisce in questo contesto e vuole comunicare attraverso la COMpartecipazione i vantaggi offerti dai nuovi servizi fiscali realizzati dal Servizio Tributi del Comune di Ferrara, nell'ambito del progetto interregionale di e-government SIGMA TER.

Il progetto è stato inserito nel Piano degli Obiettivi.

E' stato promosso dall'Unità di staff del Servizio Tributi.

Sono state coinvolte le seguenti unità organizzative del Comune di Ferrara:

Pianificazione territoriale, Servizio Organizzazione, Formazione e Gestione delle Risorse umane, Statistica, Relazioni con i Cittadini e Decentramento, Agenda 21, Sistemi Informativi e Rete Internet. Per quanto riguarda i progetti di Riuso a tutt'oggi in corso sono stati coinvolti La Direzione Centrale e gli Uffici di Comunicazione dell'Agenzia del Territorio di Roma e le Sedi Regionali, gli uffici di coordinamento della Comunità del Vallo di Diano , L'ANCI E-R, l'UNCEM, la Regione Emilia Romagna, il

Servizio delle Istituzioni Sociali del Comune di Ferrara, CGIL - Funzione Pubblica Per la sua realizzazione, è stato costituito un gruppo di lavoro ad hoc, composto da personale interno ed esterno al Comune.

Per la sua realizzazione, è stato costituito un gruppo di lavoro ad hoc, composto da personale interno ed esterno al Comune.

### Punti di forza

Il progetto si è particolarmente distinto per la notevole capacità di trasformare le tecnologie, soprattutto quelle web-based come l'e-learning, in strumenti dotati di "carica emotiva", in grado di trasmettere all'utente in forma immediata e lineare la valenza di un progetto amministrativo altrimenti di difficile leggibilità per l'utente finale.

Di notevole interesse anche il ricorso a forme di autofinanziamento alternative (project financing).

L'Amministrazione è riuscita a:

- far comprendere i difficili temi di e-government
- informare i cittadini sul progetto
- generare il consenso sull'operato
- coinvolgere i giovani in quanto futuri interlocutori nel campo della fiscalità.

### Criticità

Le maggiori criticità incontrate durante il percorso sono state legate alle difficoltà per il reperimento delle risorse economiche-finanziarie e alle difficoltà di coordinamento delle unità organizzative.

### Trasferimento dell'esperienza

Il progetto è nato per essere riusato, quindi trasferito in altre realtà amministrative. Infatti, è inserito nel catalogo del riuso del progetto SIGMA TER. Da riusare è il software collaudato e le metodologie già applicate attraverso lo scambio e il confronto per condividere punti di debolezza e punti di forza. I vantaggi del riuso riguardano sia il riusatore, che l'Amministrazione proponente. Infatti, il riusatore acquisisce Servizi per i cittadini già collaudati e sperimentati risparmiando su tempi e costi, mentre l'Amministrazione proponente potrà usufruire delle nuove proposte che nasceranno dalla collaborazione con gli Enti riusatori.

Il progetto ha partecipato al Premio E-Gov 2005, classificandosi terzo. Inoltre, nell'agosto 2005, è stato dedicato al progetto un articolo su "E-Gov" mensile di cultura e tecnologie per l'e-government. In questi anni le attività di trasferimento dei risultati del progetto presso altre amministrazioni sono state:

1) Concorso Catasto Partecipato per un'Equità Sostenibile indetto da Comune di Ferrara , Agenzia del Territorio Sede Centrale , Comunità del Vallo di Diano. Si rivolge a tutti gli Istituti per Geometri sul Territorio Nazionale. Richiede la realizzazione di un'idea progettuale di comunicazione per trasmettere ai cittadini, attraverso i giovani, le proposte innovative di Enti locali, Scuole e Agenzia del Territorio utili a migliorare le azioni di perequazione fiscale sul tema non accatastati ed ex-rurali, attraverso un costante aggiornamento e miglioramento della banca dati catastale, utilizzando la metafora "Ambiente Sostenibile".

2) Solidarietà Partecipata : in COMpartecipazione attiva con Studenti e Insegnanti nelle Scuole per formarsi sui temi delle Associazioni no profit individuate da parte dell'Ente, attraverso la realizzazione di un luogo virtuale dove poter seminare idee che potranno trasformarsi in azioni di solidarietà per sostenere virtualmente le Associazioni suddette. Il Servizio che riusa è quello delle Istituzioni Sociali del Comune di Ferrara , L'Associazione che sta sviluppando l'idea in collaborazione con il Comune è l'Associazione Dislessia - Sezione di Ferrara , le classi coinvolte tre seconde dell'Istituto per Geometri Aleotti di Ferrara, lo slogan "La dislessia per sapere cosa sia e parlarne in allegria...in una pasticceria" ;

3 ) Sindacato Partecipato : in COMpartecipazione attiva con Dipendenti Pubblici iscritti al Sindacato CGIL per costruire un gruppo forte, consapevole e coeso nel raggiungimento di obiettivi condivisi per far emergere i punti di forza e il potenziale del gruppo , recuperare motivazione e portare nuova energia all'interno dell'Ente, acquisire strumenti e modalità per comunicare meglio all'esterno le pratiche eccellenti già in essere. Il tutto attraverso la formazione di una Squadra con metodologie di formazione orientate all'uso dell'Intelligenza emotiva ( Network che ha COMpartecipato alla stesura dell'idea SIX SECONDS Italia).

Il Tema : "Il Potenziale del dipendente pubblico come risorsa per sviluppare energia".



