

- URP mobile, il servizio è stato attivato da luglio 2010, si tratta di uno sportello itinerante che visita i 57 Comuni del “cratere” portando lo Sportello del Cittadino presso le sedi di ciascuno di essi.
- URP Piazza Duomo, lo sportello mobile dell’URP in Piazza Duomo è stato inaugurato a dicembre 2010.

5.2.2 Il Contact Center Tecnico

Linea Amica Abruzzo fornisce inoltre supporto tecnico sia alla SGE che agli Enti Locali nelle attività di contatto con i cittadini attraverso il proprio Contact Center Tecnico costituito da un team di operatori altamente specializzati che operano in out-bound (chiamate in uscita).

Il CCT è una unità speciale di comunicazione monodirezionale (non può essere contattata direttamente) con i cittadini, che ha elevate capacità di sussidiare le amministrazioni nei processi amministrativi straordinari o ordinari interrotti per cause di forza maggiore e per questo ha sviluppato una apposita piattaforma software per l'emergenza abruzzese unica nel suo genere. Nata per soddisfare specifiche esigenze di contatto dei cittadini con il Capo Dipartimento di Protezione Civile, legate al censimento dell'agosto 2009 della popolazione sfollata, il CCT è stato impegnato nel contattare i cittadini abruzzesi per: supportare l'assegnazione degli alloggi C.A.S.E., dei M.A.P. e delle case in affitto agevolato, facilitare lo sblocco dei pagamenti dei contributi C.A.S., supportare il ripristino delle utenze gas nelle case agibili classe A, costituire l'interfaccia tra le ditte realizzatrici e cittadini alloggiati in M.A.P. per qualsiasi problema costruttivo, comunicare la concessione contributi ricostruzione case B e C ed i termini di decorrenza, gestire i cambi di alloggio, fungere da interfaccia tra professionisti ed uffici del Comune

di L'Aquila per chiarimenti e domande su pratiche ricostruzione. Il CCT ha effettuato più di 45.000 chiamate ed ha inviato 27.000 sms ai cittadini.

5.3 Informatica

Le attività svolte dall'Area Informatica sono organizzate come segue:

5.3.1 Servizi Informativi-Informatici (Convenzione SGE-SELEX)

La SGE, in conformità all'O.P.C.M. n.3833/2009, ha ereditato anche le attività relative alla parte informatica. La DICOMAC, nel periodo di sua competenza, aveva stipulato un contratto di fornitura di Servizi Informatici con la Società Selex Sistemi Integrati in cui era prevista la presenza di un presidio Sistemistico e di un presidio Help Desk all'interno della struttura. Tale contratto è stato prorogato dal Commissario Delegato così come previsto dalla normativa. Il contratto originale prevedeva dei servizi e delle modalità di esecuzione che non erano più necessarie alla nuova struttura commissariale e pertanto dopo aver attivato tavoli tecnici con la Società Selex Sistemi Integrati e con i responsabili delle varie funzioni sono stati individuati i servizi necessari e indispensabili per le attività della SGE.

Grazie all'attività di verifica del fabbisogno informativo è stato rimodulato il contratto originale, modificando i servizi necessari e realizzando una significativa riduzione della spesa (oltre il 50%).

In collaborazione con la stessa società oltre a continuare le normali attività di gestione, si è provveduto a riprogettare ed a riconfigurare i server per ottimizzare l'infrastruttura di rete a livello fisico e logico (domini) al fine di semplificare la

situazione complessa che è stata ereditata dal Dipartimento della Protezione Civile Nazionale a seguito del G8 di luglio 2009. Tale riprogettazione è terminata ed è stato realizzato un nuovo ed unico dominio Microsoft Active Directory. Nei primi mesi del 2011 si provvederà anche a migrare tutti i computer sul nuovo dominio.

Nello specifico, le attività di **Help Desk informatico** riguardano:

- help desk nelle postazioni informatiche con conseguente supporto nella risoluzione delle varie problematiche lavorative;
- allestimenti, spostamenti e smontaggio delle postazioni informatiche;
- installazione e configurazione delle macchine;
- installazione e configurazione software;
- installazione nuovo hardware e sostituzione hardware difettoso;
- manutenzione ordinaria delle macchine, scansioni antivirus e rimozione *malware* con conseguente ottimizzazione delle prestazioni;

Invece, le attività svolte all'interno del **SOC (Security Operation Center)** possono essere classificate in tre macroaree: Domini e servizi applicativi, Networking e infrastrutture di rete, Security.

Le attività ordinarie svolte sono:

- **Domini e servizi applicativi:** gestione domini “dicomac.local & summit.g8” (Attivazione/Disabilitazione account per i domini sopra definiti, Reimpostazione delle password e sblocco account, Manutenzione ordinaria server di dominio), Gestione servizi applicativi (Manutenzione

ordinaria e gestione server *dhcp,dns,wins*, Manutenzione e backup file server);

- **Networking e infrastrutture di rete:** manutenzione e gestione apparati networking (switch, router...), Manutenzione sistema *iptv*, Manutenzione e gestione rete wireless sge e alberghi;
- **Security:** installazione, controllo e amministrazione antivirus delle postazioni di dominio, Network security.

Le attività straordinarie svolte nel periodo 15/06/10-19/07/10 sono invece state: Migrazione del dominio *g8protciv.local* sul dominio *dicomac.local*, Adeguamento apparati networking presenti presso area ex-g8, Installazione nuovi server Citrix XenServer (ancora in fase di test), Installazione FileMakerPro Trial.

5.3.2 SPC- Sistema di Pubblica Connettività (Convenzione SGE-TELECOM)

Oltre ai sistemi informativi è stato aperto un tavolo tecnico con la Società Telecom Italia per la rimodulazione dei servizi di connettività ad internet, realizzando anche in questo caso un risparmio considerevole (oltre l'80% di risparmio).

Al fine di coordinare le relative attività di natura tecnica con l'attività della SGE è stato istituito inoltre il "Tavolo di Coordinamento per la Comunicazione" (decreto n. 1 del 1.02.2010 art. 4) coordinato dal Dott. Carlo Gizzi e composto da rappresentanti della Regione Abruzzo, del Dipartimento della Protezione Civile Nazionale, della Prefettura di L'Aquila, del Comune di L'Aquila, dell'ARIT, di Abruzzo Engineering ScpA e dell'ANCI. Il Tavolo ha la funzione di organizzare e monitorare il lavoro dell'intera Area permettendo inoltre un confronto con le altre funzioni e la possibilità in

inserire le attività specifiche in una linea d'azione più ampia coerente con gli obiettivi del Commissario Delegato per la Ricostruzione.

6. Funzione 6 - Area Assistenza alla Popolazione

L'Area Assistenza alla Popolazione, coordinata dall'Avv. Paola Giuliani, gestisce le relazioni con i cittadini che hanno subito gli effetti del terremoto del 6 aprile 2009 sulle seguenti tematiche:

- agibilità delle abitazioni: richieste di verifica agibilità, interventi di ricostruzione, risultati delle ispezioni, informazioni sui puntellamenti, sistemazioni provvisorie;
- soluzioni abitative: affitti del fondo immobiliare, alloggi M.A.P., alloggi progetto C.A.S.E., C.A.S.;
- richiesta di agevolazioni: autostrade, autobus, treni, sgravi fiscali, assistenza anziani/invalidi, commissione speciale;
- richiesta di sistemazione in strutture ricettive: sistemazioni fuori regione, riavvicinamenti a L'Aquila e dintorni, sistemazioni in regione;
- scuola e università: iniziative per studenti, alloggi universitari;
- richieste per enti/istituzioni: enti pubblici, riallacci gas, informazioni generiche, elezioni;
- varie ed eventuali: disabili/malati, recupero beni, SSN, servizi pubblici, viabilità stradale, agenzia entrate.

Il lavoro è stato condotto in modalità *front-office* e *back-office* presso gli sportelli dall'Area Assistenza: l'impostazione del lavoro è stata sempre quella della ricerca della immediata soluzione della pratica da parte del *front-office*, al fine dello snellimento burocratico e della velocizzazione delle risposte ai cittadini. In caso di

necessità di approfondimento o di impossibilità di soluzione immediata la pratica è stata trattata in modalità *back-office*.

Ogni pratica o *ticket* è stato trattato tramite procedura informatica di gestione con software dedicato denominato *eprogress* condiviso tra tutti gli operatori.

Nel primo semestre, febbraio-giugno 2010, il 50% delle istanze ha riguardato le problematiche legate alle assegnazioni degli alloggi del progetto C.A.S.E. e M.A.P., il Contributo Autonoma Sistemazione e le richieste di riavvicinamento a L'Aquila.

Molto consistente è stato il lavoro di gestione delle pratiche di competenza della Commissione speciale istituita con ordinanza del sindaco del Comune di L'Aquila del 18/11/2009 che ha esaminato, almeno una volta, circa 598 istanze.

Oltre ai tickets, gestiti informaticamente, l'ufficio ha fatto fronte anche ad istanze cartacee, chiamate telefoniche e messaggi e-mail pervenute all'Area Assistenza che hanno riguardato richieste di accesso agli atti, contenzioso amministrativo, variazioni, richieste di aggiornamento, interpretazioni di Ordinanze del Presidente del Consiglio dei Ministri, alloggiamenti in strutture ricettive e/o RSA.

Il personale ha presieduto le commissioni di verifica dei requisiti per l'assegnazione degli alloggi progetto C.A.S.E., M.A.P. e Fondo Immobiliare.

L'ufficio assiste i cittadini alloggiati nella ex Caserma Campomizzi e presso le strutture ricettive della Caserma della Guardia di Finanza a Coppito in sinergia con il booking e la società che gestisce l'housing.

Il responsabile dell'Area Assistenza svolge attività di consulenza ai Sindaci dei 57 Comuni del "cratere" ed ai Sindaci dei Comuni (che pur localizzati al di fuori del "cratere", abbiano riportato danni legati da un nesso di causalità diretto con l'evento sismico) sulle modalità interpretative ed applicative delle Ordinanze del Presidente del Consiglio dei Ministri riguardanti l'assistenza alla popolazione e la risoluzione delle esigenze alloggiative.

In collaborazione con le Forze dell'Ordine sono stati controllati circa 1.300 nuclei presenti negli alloggi del progetto C.A.S.E. e verificate circa 520 dichiarazioni di cittadini assegnatari C.A.S.E., M.A.P. e del Fondo Immobiliare. Circa 74 sono state le revoche di assegnazione notificate a coloro che hanno perduto il diritto ad occupare l'alloggio.

6.1 Attività di back-office

L'attività svolta dal gruppo di lavoro di back-office della Funzione 6, che si occupa del Progetto C.A.S.E., del Progetto M.A.P. e del Fondo Immobiliare, viene qui di seguito esposta.

6.1.1 Organizzazione e realizzazione delle Commissioni di accertamento per la verifica dei requisiti del progetto C.A.S.E./M.A.P./Fondo Immobiliare

Dal 1 agosto al 10 agosto è stato effettuato, ai sensi di quanto previsto dall'art. 28 dell'Ordinanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 3797 del 30

luglio 2009, il censimento dei fabbisogni alloggiativi per tutti i cittadini del Comune di L'Aquila che avevano abitazione con esito di agibilità E/F o in zona rossa; compilando tale modulo, era possibile esprimere una preferenza per il progetto C.A.S.E., l'alloggio in affitto o il contributo di sistemazione autonoma. Con Ordinanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 3806 del 15 settembre 2009 sono stati fissati i criteri per l'assegnazione delle C.A.S.E., ripresi con Ordinanza del Sindaco del Comune di L'Aquila prot. N. 1188 del 17 settembre 2009; in allegato a tale ordinanza sindacale è indicata la ponderazione relativa ai singoli criteri, riportata anche all'art. 13 (Punteggi per l'individuazione delle priorità temporali) del documento *Linee-guida per la determinazione del fabbisogno alloggiativo e criteri di priorità temporale ai fini dell'assegnazione di abitazioni*.

In base a quanto dichiarato dalla popolazione nei moduli per il censimento dei fabbisogni alloggiativi per chi aveva stabile dimora, alla data del 6 aprile 2009, in alloggi con esito di agibilità E-F o situati in “zona rossa”, sono stati elaborati, tramite l'algoritmo Gioiello, gli elenchi provvisori pubblicati nel mese di settembre 2009, i quali erano solo “elenchi provvisori di associazione nuclei – alloggi del progetto C.A.S.E.”. Per questo motivo, tali elenchi erano puramente indicativi, in quanto descrittivi di una situazione in costante aggiornamento, e non facevano riferimento alla tipologia di alloggio. Infatti, nel documento *Linee-guida per la determinazione del fabbisogno alloggiativo e criteri di priorità temporale ai fini dell'assegnazione di abitazioni*, all'articolo 17 (Provvisorietà della graduatoria e delle assegnazioni), viene chiaramente precisato che “le graduatorie non avranno valore permanente e le assegnazioni avranno sempre un carattere di provvisorietà, non producendo alcun diritto circa l'abitazione assegnata”. Inoltre, nel suddetto documento, si precisa che “Per determinare l'effettiva disponibilità in C.A.S.E.,

occorre innanzitutto accertare i requisiti delle famiglie che figurano nell'elenco provvisorio di "associazione nuclei-alloggi". Infatti, le autocertificazioni su cui si basa l'associazione famiglia-alloggio possono essere non vere, oppure la situazione della famiglia può essere cambiata dal momento della rilevazione ad oggi (esempio, casa non più in zona rossa). Per questo, l'atto di assegnazione viene sottoscritto solo dopo la verifica dei requisiti. Il sistema "gioiello", quindi, può essere lanciato ogni volta che si crea un buon numero di posti "vuoti", andando a sistemare un certo numero di famiglie provvisoriamente non inserite nell'elenco di associazione nuclei-alloggi, se la loro situazione è compatibile con le caratteristiche degli alloggi C.A.S.E.".

Al fine di verificare la veridicità delle informazioni indicate nei moduli dai cittadini, sono state istituite le commissioni di verifica dei requisiti, composte da rappresentanti delle Forze dell'Ordine (Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato), del Comune di L'Aquila e del Dipartimento della Protezione Civile (*dal 1/02/2010 questi ultimi sono stati sostituiti da rappresentanti della Funzione 6 della Struttura per la Gestione dell'Emergenza*); inoltre, in caso di necessità sono presenti uno o più medici della ASL, che verificano le dichiarazioni relative alle diverse forme di invalidità.

L'obiettivo di tali commissioni consiste nel verificare i requisiti dei cittadini che, nel censimento dei fabbisogni alloggiativi, hanno indicato come prima preferenza "PROGETTO C.A.S.E." o AFFITTI.

In tale ambito sono stati organizzati i tavoli per i colloqui di accertamento dei requisiti dichiarati dai cittadini, in commissioni interforze: dal 22/09/2009 al 28/02/2010

sono state organizzate e gestite 6 commissioni di verifica, al giorno; dal 1/03/2010 ad oggi è stata organizzata una commissione di verifica a settimana, in modo da gestire le pratiche residue, i casi particolari ed i cambi esito di agibilità.

Pertanto, muovendo dalla banca dati costruita tramite la rilevazione dei fabbisogni abitativi della popolazione con abitazioni dichiarate E, F o ricadenti in Zona Rossa, è stata posta in essere un'articolata procedura di back-office finalizzata alla gestione dei colloqui di accertamento dei requisiti per l'assegnazione degli alloggi provvisori afferenti al Progetto C.A.S.E., al progetto M.A.P. e, dal 1/02/2010, al Fondo Immobiliare.

Sono stati, a tal uopo, predisposti, a partire dalle liste prodotte dall'algoritmo Gioiello, elenchi di nuclei familiari da convocare, ciò comportando la necessità di esaminare e differenziare l'esito dei colloqui oggetto di ulteriore verifica o che necessitano di reinserimento *ex novo* nel programma di assegnazione, per parziale perdita dei requisiti.

Quotidianamente si provvede alla preparazione delle cartelle da esaminare durante i colloqui di accertamento; in tali fascicoli devono essere presenti:

- modulo in originale;
- tutti gli allegati in originale;
- stato di famiglia;
- certificato di residenza;
- documentazione proveniente dalla Guardia di Finanza.

I criteri per effettuare le convocazioni sono stabiliti dall'Ordinanza 3806 del Presidente del Consiglio dei Ministri (recepita dall'ordinanza 1188 del Sindaco di L'Aquila) e sono quelli applicati dall'algoritmo "Gioiello" quando gira sulla banca dati. In particolare, l'ordinanza elenca alcuni ordini di priorità, tra cui:

- presenza nel nucleo familiare, o di coabitazione, di almeno un componente non deambulante (a cui verranno assegnate delle abitazioni prive di barriere architettoniche);
- numerosità dei nuclei familiari o di coabitazione, che devono essere composti da almeno tre persone ed a cui sono assimilati i nuclei monoparentali con figlio minore a carico;
- presenza di persone disabili, di portatori di handicap o di anziani, di lavoratori occupati nella Regione Abruzzo al momento del sisma e di studenti e minori in età prescolare.

In base a tali priorità, le famiglie numerose e le famiglie con persone disabili non deambulanti sono state immediatamente contattate da Linea Amica Abruzzo per fissare l'incontro di verifica dei dati.

Le convocazioni seguono, pertanto, criteri precisi, ma garantiscono sempre che tutti coloro che hanno indicato come prima preferenza il progetto C.A.S.E. o AFFITTI siano chiamati per i colloqui di verifica.

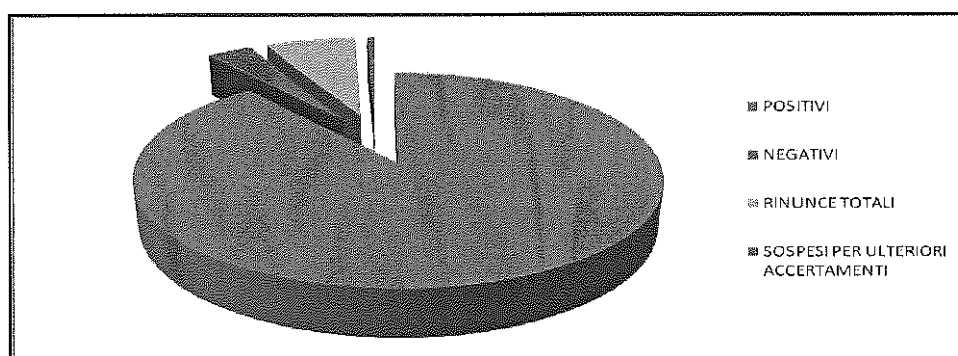
A seconda che i requisiti dichiarati siano o meno veritieri, si può procedere all'assegnazione formale dell'alloggio.

Queste attività sono state iniziate nel mese di settembre 2009 dalla Protezione Civile Nazionale e, a partire dal 1/02/2010, sono proseguite per conto della Struttura per la Gestione dell’Emergenza.

Dal 22/09/2009 al 21/07/2010 sono stati organizzati e gestiti 8.009 nuclei, per un totale di circa 24.000 colloqui, con i seguenti esiti:

SITUAZIONE C.A.S.E.

- 6.890 nuclei colloquiati almeno una volta
- 5.923 esiti positivi
- 232 negativi
- 464 rinunce a colloquio
- 41 sospesi per ulteriori accertamenti

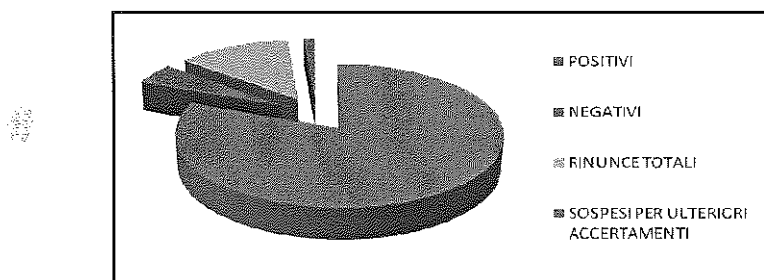


Situazione dei colloqui del Progetto C.A.S.E. dal 22/09/2009.

SITUAZIONE M.A.P.

- 1.119 nuclei visti almeno una volta
- 907 positivi

- 54 negativi
- 144 rinunce a colloquio
- 14 sospesi per ulteriori accertamenti

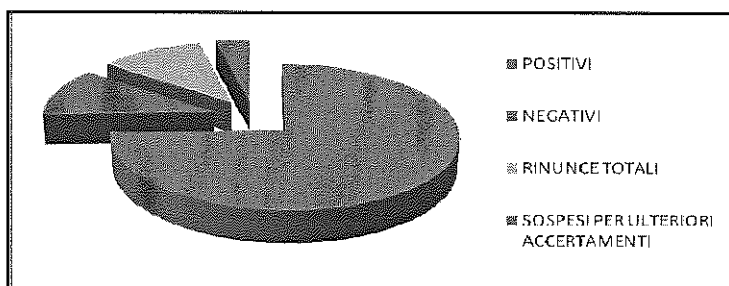


Situazione dei colloqui del Progetto M.A.P. dal 22/09/2009.

Dal 1/02/2010 al 31/12/2010, quando è avvenuto il passaggio dalla Protezione Civile alla Struttura per la Gestione dell’Emergenza, sono stati organizzati e gestiti 694 nuclei nell’ambito del Progetto C.A.S.E./M.A.P./Fondo Immobiliare, per un totale di circa 1.600 colloqui, con i seguenti esiti:

SITUAZIONE C.A.S.E.

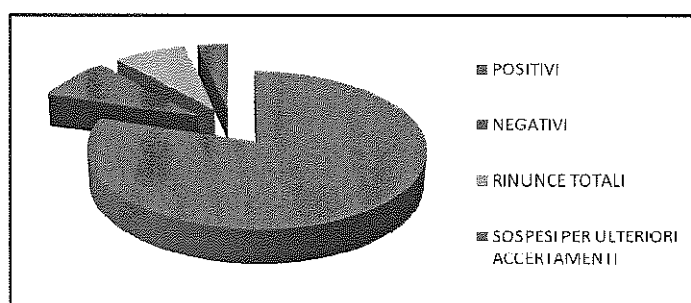
- 612 nuclei colloquiati almeno una volta
- 535 esiti positivi
- 37 negativi
- 30 rinunce a colloquio
- 10 sospesi per ulteriori accertamenti



Situazione dei colloqui del Progetto C.A.S.E. dal 01/02/2010 al 31/12/2010.

SITUAZIONE M.A.P.

- 143 nuclei visti almeno una volta
- 114 positivi
- 11 negativi
- 11 rinunce a colloquio
- 7 sospesi per ulteriori accertamenti

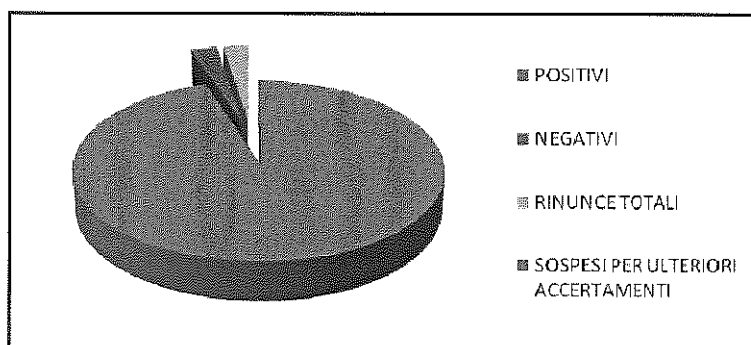


Situazione dei colloqui del Progetto M.A.P. dal 01/02/2010 al 31/12/2010.

SITUAZIONE FONDO IMMOBILIARE

- 68 nuclei visti almeno una volta
- 62 positivi

- 3 negativi
- 3 rinunce a colloquio
- 0 sospesi per ulteriori accertamenti



Situazione dei colloqui del Fondo Immobiliare dal 01/02/2010 al 31/12/2010.

6.1.2 Gestione ticket URP (Progetto C.A.S.E.)

L'Assistenza ai cittadini viene anche garantita dal gruppo di lavoro del back-office mediante l'utilizzo del programma di Back-office e-Progress 3.4.7.2. per la gestione dei ticket di richiesta informazioni, comunicazioni e segnalazioni provenienti dallo sportello URP.

Attraverso questo servizio si riesce a dare una risposta tempestiva alle diverse esigenze e problematiche legate al Progetto C.A.S.E. evidenziate dai cittadini che si trovano ad affrontare il post-sisma. Inoltre è possibile monitorare lo storico delle singole richieste ed avere a disposizione un archivio informatico di tutte le domande pervenute.

Il servizio è nato a novembre 2009, ed è stato gestito in modo continuativo dalla Funzione 6 anche dopo il passaggio delle consegne avvenuto il 31 gennaio 2009.