



Team K
Landtagsfraktion | Gruppo consiliare

Silvius-Magnago-Platz 6 | 39100 Bozen
Piazza Silvius Magnago, 6 | 39100 Bolzano

Alla Presidente
del Consiglio provinciale
di Bolzano
Rita Mattei
SEDE

INTERROGAZIONE

MyCivis e Sanibook, due piattaforme a misura di cittadino?

My.Civis e Sanibook sono i due portali altoatesini per accedere ai servizi online rispettivamente delle amministrazioni pubbliche dell'Alto Adige e dell'Azienda Sanitaria.

Nonostante i due portali siano molto utilizzati dagli utenti, ci sono stati segnalati alcuni malfunzionamenti che purtroppo non sempre rendono pratico e vantaggioso il loro utilizzo.

Login a MyCivis

Per quanto riguarda il login alla piattaforma MyCivis, un utente ci ha segnalato che il login con tessera sanitaria del 2021 non è riuscito, mentre ha funzionato con la tessera sanitaria precedente (mod. 2017). L'utente ha segnalato questi problemi al centro di supporto già nel mese di ottobre 2021, aprendo anche dei ticket. Purtroppo, non ci possono fare nulla, e gli specialisti a Bolzano sono irraggiungibili.

Ad esempio, se si accede alla sezione "appcupmobile" del portale MyCivis dopo avere fatto login con CIE si raggiunge un punto dove vengono chiesti a mano i dati della tessera sanitaria. Ci si chiede allora a cosa serva una identificazione elettronica con identità certificata, se poi occorre lo stesso introdurre gli stessi dati a mano, a iniziare dal codice fiscale. Non sarebbe più semplice leggerli direttamente dalla CIE che è già collegata al PC o dai dati utente? In alternativa, dato che la tessera sanitaria ha il chip, contatti elettrici e funzione NFC, perché non funziona per il login? Al contrario, è possibile entrare in "appcupmobile" senza passare dal portale MyCivis, nel qual caso i dati della Tessera Sanitaria vanno inseriti a mano. Questo permette però solo di gestire prenotazioni, ma non di accedere al Fascicolo Sanitario elettronico.

Login a MyCivis con la nuova tessera sanitaria - errore

Al tentativo di entrare sul sito della rete Civica My.Civis.bz.it con la nuova Tessera Sanitaria Mod. ST2021 il browser richiede l'immissione del PIN, richiede il PIN una seconda volta, presenta il certificato della carta dopodiché indica

Fehler, Es wurde keine Bürgerkarte gefunden.

Questo errore è stato segnalato al servizio di supporto della Provincia al Nr. 800 816 836 a ottobre e a novembre 2021 sia per telefono sia con invio di screenshot per email. Sono stati aperti numerosi ticket ma il problema non è ancora stato risolto.

Si noti che la stessa Tessera Sanitaria funziona per l'accesso a servizi nazionali quali Agenzia delle Entrate, INPS, Anagrafe della Popolazione Residente e sui siti di altri Comuni e Provincie, compresa la Provincia Autonoma di Trento. Ma non sul servizio MyCivis di Bolzano.



Team K Landtagsfraktion | Gruppo consiliare

Silvius-Magnago-Platz 6 | 39100 Bozen
Piazza Silvius Magnago, 6 | 39100 Bolzano

Nuova Carta dei servizi – manuali non aggiornati

La nuova tessera sanitaria viene inviata con una lettera di accompagnamento secondo la quale *“la Sua nuova Carta Servizi le permetterà di accedere rapidamente ad un’ampia offerta di prestazioni della pubblica amministrazione. Tramite l’Area Personale, accessibile attraverso la Rete Civica, potrà gestire la sua comunicazione con gli uffici pubblici in modo sicuro e riservato.”*

Per usare la tessera sanitaria con un PC è necessario scaricare software apposito (driver). Questi sono disponibili per i tre maggiori sistemi operativi: Windows, MacOS e Linux alla pagina <https://my.civis.bz.it/public/de/software-installieren.htm>

Il manuale Windows risale al 2017 e quello per MacOS/ Linux al 2016. Nel frattempo, la tessera sanitaria è cambiata e dal 2021 viene emesso un nuovo modello con tecnologia contactless NFC. I driver e i moduli crittografici per questa carta sono diversi da quelli per la carta del modello precedente. Le uniche istruzioni attuali sono presentate alla pagina del Ministero delle Finanze alla quale si viene rimandati (<https://sistemats1.sanita.finanze.it/portale/elenco-driver-cittadini-modalita-accesso>).

Le istruzioni in questa pagina sono disponibili solo in italiano. Per la lettura e l’installazione del software è necessaria dimestichezza con configurazioni IT. Non si tratta di semplici „plug-and-play“.

Ciò premesso,

si interroga la Giunta provinciale per sapere:

- 1) Per quale motivo con una tessera sanitaria di nuova emissione “ST2021” con tecnologia contactless NFC non è possibile fare login sul sito Rete Civica/MyCivis della Provincia di Bolzano mentre è possibile entrare su altri siti nazionali, regionali e comunali?
- 2) Per quale motivo dopo cinque mesi dalla prima segnalazione non è ancora stato risolto il problema e non è stata fornita risposta dal servizio di supporto?
- 3) Per quale motivo non è pubblicata sul sito MyCivis la documentazione aggiornata relativa all’installazione del software e all’uso della tessera sanitaria di nuova generazione?

Si richiede risposta scritta all’indirizzo team.k@consiglio-bz.org.

Bolzano, 11 aprile 2022

Consiglieri provinciali

Paul Köllensperger

Alex Ploner

Maria Elisabeth Rieder

Franz Ploner