

Soluzione RIUSO193**"SPORVIC_SUAP" proposta da "Comune di Castelfranco di Sotto"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune
Regione dell'amministrazione: Toscana
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Sviluppo economico
Nome: Michele
Cognome: Parenti
Posizione nell'Ente: Direttore generale del Comune di Castelfranco di Sotto
Telefono: 0571 487223
Email: segreteria@distrettodelcuoio.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Comune di Fucecchio, Comune di Santa Maria a Monte, Comune di Montopoli in Val d'Arno, Comune di San Miniato, Comune di Santa Croce
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli
 comuni medi
 comuni grandi
 comunità montane

Servizi Implementati

Nome Centro di Supporto Operativo – Centro servizi

Destinazione per l'amministrazione

Il Centro servizi costituisce l'effettivo motore del portale telematico per l'aggiornamento delle banche dati, la revisione dei processi e l'erogazione dei servizi agli utenti.

In particolare le funzioni del Centro di Supporto Operativo sono le seguenti:

- aggiornamento banche dati
- informative
- normative e giurisprudenza
- endoprocedimenti
- modulistica
- incentivi e agevolazioni

- aggiornamento processi
- procedure SUAP
- attività economiche

- gestione servizi
- newsletter
- rubrica l'esperto risponde
- marketing territoriale
- formazione on line
- assistenza on line

Nome Atti on line

Destinazione per le imprese

Permette la consultazione libera di delibere di Giunta e di Consiglio, determinazioni, ordinanze, etc.. con motore di ricerca che guida nelle scelte

Nome Sportello Unico Attività Produttive

Destinazione per le imprese

- Accesso on line allo stato della propria pratica
- Accesso alle banche dati degli endoprocedimenti, delle attività economiche, della modulistica e della normativa
- Inoltro per via telematica allo SUAP delle pratiche e di tutta la documentazione a corredo con firma digitale
- Ricezione per via telematica di comunicazioni, di autorizzazioni e atti firmati digitalmente dalla pubblica amministrazione
- Pagamento on line degli oneri con carta di credito
- Operatore Risponde rivolto alle imprese che utilizzano il Procedimento Unico, permette di inoltrare domande specifiche agli uffici SUAP delle varie amministrazioni che aderiscono al sistema
- Esperto Risponde rivolto agli operatori SUAP che necessitano di un supporto del Centro di Supporto Operativo, permette di inviare quesiti e richiedere un parere con risposta privata
- Gestione on line del procedimento unico mediante trasmissione documentazione enti esterni; richiesta, ricezione e trasmissione documentazione integrativa, trasmissione telematica dei pareri e atti di tipo autorizzativo al SUAP, convocazione conferenze di servizi, pubblicità atti del SUAP, trasmissione on line dei provvedimenti finali

Nome Servizi di newsletter e forum di discussione

Destinazione per le imprese

Newsletter per ricevere le novità in materia, guide tematiche, e-mail degli uffici comunali a cui scrivere

Nome Accesso agli atti

Destinazione per le imprese

Permette di richiedere la consultazione o copia di atti anche non pubblici

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://www.distrettodelcuoio.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

Il progetto ha sviluppato un Front End per l'erogazione di servizi alle imprese (SUAP) e ai cittadini su più canali di accesso, fisici e virtuali.

Questa soluzione si è articolata principalmente nella messa a fattor comune dell'esperienza del SUAP associato dei sei Comuni del Comprensorio del Cuoi, prevedendo l'evoluzione dei servizi più avanzati e lo sviluppo di un unico modello di interazione con il cittadino, dal punto di vista dei contenuti e dello stile di richiesta delle informazioni.

Sono disponibili i servizi dello Sportello Unico per le attività produttive (SUAP) quali:

- Accesso on line allo stato della propria pratica
- Accesso alle banche dati degli endoprocedimenti, delle attività economiche, della modulistica e della normativa
- Inoltro per via telematica allo SUAP delle pratiche e di tutta la documentazione a corredo con firma digitale (esiste inoltre un percorso guidato che aiuta l'utente a selezionare l'endoprocedimento o l'attività economica che intende attivare e a individuare la modulistica da presentare);
- Ricezione per via telematica di comunicazioni, di autorizzazioni e atti firmati digitalmente dalla pubblica amministrazione;
- Pagamento on line degli oneri con carta di credito;
- Operatore Risponde rivolto alle imprese che utilizzano il Procedimento Unico, permette di inoltrare domande specifiche agli uffici SUAP delle varie amministrazioni che aderiscono al sistema
- Esperto Risponde rivolto agli operatori SUAP che necessitano di un supporto dal Centro Servizi, permette di inviare quesiti e richiedere un parere con risposta privata;
- Gestione on line del procedimento unico mediante trasmissione documentazione enti esterni; richiesta, ricezione e trasmissione documentazione integrativa, trasmissione telematica dei pareri e atti di tipo autorizzativo al SUAP, convocazione conferenze di servizi, pubblicità atti del SUAP, trasmissione on line dei provvedimenti finali.

La gestione della banca dati del SUAP della presente soluzione è gestita da un Centro Servizi, composto da esperti del settore che non solo aggiornano le procedure e la modulistica e si occupano della gestione degli Enti terzi e dei loro referenti ma offrono il loro supporto, consulenza e coordinamento a vantaggio delle imprese, delle associazioni di categoria e delle amministrazioni aderenti. Il Centro Servizi rappresenta uno dei maggiori surplus del progetto SPORVIC, punto di riferimento fondamentale per coloro che operano nel settore SUAP, tale centro è aperto all'adesione di altri enti.

I servizi, realizzati con tecnologia open source, sono disponibili sul sito Internet www.distrettodelcuoio.it.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Gennaio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: Totale: 20. Operatori e responsabili SUAP: 18. Segreteria: 2.

Breve descrizione del contesto organizzativo

Coordinatore (sviluppo e uso): Comune di Castelfranco di Sotto

Partecipanti attivi (sviluppo e uso):

- Comune di Castelfranco di Sotto
- Comune di Santa Croce sull'Arno
- Comune di San Miniato
- Comune di Fucecchio
- Comune di Montopoli in Val d'Arno
- Comune di Santa Maria a Monte

La Conferenza dei Sindaci, già comitato di indirizzo per la gestione integrata degli Sportelli Unici del Comprensorio del Cuoi, svolge, all'interno del progetto SPORVIC funzione di indirizzo. Periodicamente sono indette riunioni, verbalizzate dalla segreteria di progetto, in cui è presentato lo stato di avanzamento progetto e sono indicate le linee guida per lo sviluppo del progetto

Il coordinamento e la supervisione generale è stata affidata ai sei comuni del comprensorio e in particolare al coordinatore Comune di Castelfranco di Sotto, che si è occupato dell'interazione con i partner e i gruppi di lavoro individuati.

È stato costituito un apposito gruppo di lavoro SUAP che tramite le riunioni periodiche, ha permesso una sinergia di forze tra i vari comuni e il raggiungimento di risultati altrimenti difficilmente attuabili per ciascun singolo comune. Attività quali il continuo confronto, l'analisi della normativa, lo scambio di esperienze, l'istituzionalizzazione di nuove procedure, di formazione reciproca e di analisi di casi

complessi, che avvengono regolarmente nell'ambito delle riunioni del gruppo di lavoro sono state strategiche per la buona conduzione del progetto. In sostanza, il progetto ha previsto la creazione di un modello di comunicazione unificato dei sei comuni verso i cittadini, attraverso un processo di standardizzazione delle modalità di interazione con gli utenti

Alcuni tavoli di confronto permanente con le associazioni di categoria e gli ordini professionali hanno permesso di affrontare i problemi di maggior complessità riscontrati nel rapporto con la Pubblica Amministrazione dagli imprenditori e dai tecnici. Questo know how e modo di operare risulta particolarmente proficuo per quegli enti che vogliono attivare uno Sportello Unico alle Attività Produttive on line.

È inoltre stato costituito un Gruppo di coordinamento tecnico costituito da persone afferenti al Comune di Castelfranco di Sotto, Comune di Fucecchio, Comune di San Miniato e consulenti con il compito di seguire le fasi operative di realizzazione del progetto. Il Gruppo di coordinamento tecnico ha avuto responsabilità di controllo dello stato di avanzamento del progetto, individuazione delle criticità, coordinamento degli eventuali interventi correttivi, delle attività operative inerenti i collaudi, della pianificazione e del controllo delle attività progettuali relative alla fornitura e alla gestione del servizio, dell'architettura globale del progetto, della gestione dei cambiamenti, del coordinamento dell'attività operativa dei responsabili delle diverse funzioni che compongono il progetto.

Un tavolo di lavoro, con funzioni operative, è costituito da:

- Coordinatore di SPORVIC, Comune di Castelfranco di Sotto
- Segreteria di progetto
- Consulenti del Comune di Castelfranco di Sotto
- Partner (RTI)

Il Tavolo di lavoro organizza periodicamente riunioni estese ai partecipanti dei gruppi di lavoro secondo l'argomento trattato. La Provincia di Pisa riveste il ruolo di Ente di supporto e di coordinamento per il riuso del progetto nelle altre realtà territoriali della provincia. (DETERMINAZIONE Numero 421 del 15-10-03, Reg. generale 421 "PROGETTO SPORVIC, COSTITUZIONE GRUPPI DI LAVORO E IMPEGNO DI SPESA")

N. di giornate di formazione: 80
 Nota sulle giornate di formazione: n.d.
 N. di giornate per manutenzione evolutiva: 20
 Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.
 Formazione specifica erogata da risorse: esterne
 Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI
 La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: esterne
 Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI
 Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 10
 Nota sulle giornate disponibili n.d.
 La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

Indicare le componenti della soluzione

Componente Portale
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Back Office Operativo (SUAP)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Piattaforma del portale SPORVIC
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Front Office Operativo (SUAP)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Pagamento oneri
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Front Office Informativo (SUAP)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Back Office Informativo (SUAP)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Banca dati
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Sezione 4 - Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Amministrazione

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 267.000,00
 Nota: n.d.
 Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 35,00
 Nota: n.d.
 Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 42.000,00
 Nota: n.d.
 Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 10,00
 Nota: n.d.

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

Il risparmio per Beni e Servizi nasce dal confronto tra il costo di gestione di ciascun servizio prima e dopo la realizzazione del progetto, con esclusione dei costi relativi al personale. I valori totali "tot." sono riferiti alla previsione finale di progetto affinata attraverso i vari assessment, mentre il valore "%" rappresenta la quota effettivamente raggiunta al completamento del progetto, durante il periodo di avviamento.

Aprire una nuova attività tot. 36.000 €/anno. 88%

Aprire una nuova attività tot. 30.000 €/anno, 60%
 Modificare un'attività tot. 13.000 €/anno, 84%
 Sviluppare un'attività tot. 7.000 €/anno, 100%
 Terminare un'attività tot. 5.000 €/anno, 80%
 Tot. 61.000 €/anno, 88%

Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione

Si stima che il risparmio di tempo quantificabile sia uguale al risparmio del tempo di attesa allo sportello (il tempo di compilazione della pratica è invariato nella procedura on line rispetto alla procedura tradizionale) e al risparmio del tempo di caricamento, da parte dell'operatore SUAP dei dati nell'applicazione (per le pratiche completamente presentate on line). Si stima, quindi, un risparmio medio di 30 minuti a pratica, a seconda della complessità della stessa

I benefici per l'impresa sono:

- risoluzione, quanto più personalizzata, di un problema, minimizzando la richiesta di informazioni già in possesso dell'Amministrazione;
- miglior adattamento del servizio alle necessità dell'utente;
- accesso ai servizi in ogni luogo, senza limiti di orari e con una pluralità di canali (oltre al portale, chioschi, sms);
- riduzione dei tempi per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- miglioramento delle comunicazioni e della circolazione delle informazioni fra i soggetti coinvolti e maggior correttezza, efficacia e tempestività delle informazioni fornite avendo disponibilità di banche dati aggiornate;
- riduzione della "fisicità" del rapporto con le amministrazioni (maggiore economicità), con la possibilità di avviare un procedimento autorizzativo, di consultare lo stato di avanzamento delle pratiche, di verificare il rispetto dei tempi procedurali direttamente dall'ufficio o da casa;
- aumento dei sistemi di pagamento;
- svolgimento più rapido delle operazioni necessarie all'erogazione dei servizi;
- diffusione dell'uso di tecnologie avanzate (firma digitale);
- velocità, semplicità e chiarezza nelle modalità di accesso automatico, ma anche la possibilità di ricorrere a un supporto diretto ove necessario;
- fruizione integrata di informazioni globali e complete della Pubblica Amministrazione e di servizi diversi erogati da Enti diversi;
- maggior trasparenza sullo stato dell'iter e dei relativi adempimenti.

Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera

- utilizzo dei dati sulle imprese per statistiche e miglioramenti sul territorio in termini di servizi erogati alle imprese;
- dati relativi alle imprese che fruiscono servizi on line permettono di orientare anche il dimensionamento degli uffici e l'orario di apertura al pubblico.

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

- semplificazione amministrativa attraverso la gestione on line dei procedimenti in un sistema strutturato. In particolare:
- razionalizzazione dei passaggi procedurali e eliminazione di quelli non necessari;
- riduzione delle competenze con accorpamento delle funzioni per settori omogenei;
- definizione di percorsi univoci in tempi certi;
- gestione degli stati di avanzamento dei procedimenti amministrativi e conoscenza in ogni istante, lo stato di avanzamento del procedimento;
- definizione di rapporti di collaborazione tra i Comuni e le imprese del Territorio;
- promozione dell'interoperabilità e la cooperazione tra soggetti pubblici e privati, anche attraverso il portale permettendo di intervenire nel procedimento unico direttamente;
- innovazione della Pubblica Amministrazione con integrazione organizzativa e digitalizzazione della documentazione;
- riduzione di costi connessi alla gestione e alla erogazione dei servizi in Internet;
- semplificazione dei processi amministrativi, l'interoperabilità tra i sistemi informativi di Enti diversi e l'unificazione dell'interfaccia nei confronti dell'utente;
- analisi uniforme degli endoprocedimenti e associazione ad essi di procedure standardizzate e di modulistica omogenea per tutti i Comuni;
- omogeneità nelle modalità di gestione dei procedimenti e nella tipologia dei provvedimenti finali;
- diminuzione dei passaggi procedurali relativamente a ciascuna pratica, anche nei confronti degli enti terzi;
- riduzione della documentazione da presentare per l'ottenimento dei provvedimenti, ove questo sia consentito anche in relazione alle normative di settore;
- snellimento di tempi e procedure anche attraverso la sperimentazione della firma digitale e di mezzi di pagamento on line;
- razionalizzazione e aggiornamento delle banche dati SUAP;
- disponibilità in tempo reale dei dati relativi all'iter procedurale.

Altri benefici derivanti dall'utilizzo della soluzione non ricompresi nelle tipologie prima indicate

- sviluppo del sistema integrato e delle forme associate a livello comprensoriale;
- supporto all'economia locale a livello di comprensorio produttivo mediante la diffusione di servizi telematici per le imprese;
- supporto all'economia locale attraverso azioni di marketing territoriale coordinato e integrato a livello di comprensorio produttivo;
- coinvolgimento di tutte le unità della Pubblica Amministrazione operanti sul territorio
- disponibilità di servizi avanzati in alcuni casi non sviluppati localmente.

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Il sistema è un sistema distribuito su piattaforme eterogenee e in cooperazione applicativa, sviluppato con tecnologie open source quali database MySQL, JAVA (J2EE), Apache, Linux.

L'intero sistema si presenta quindi come un insieme di librerie, pagine HTML, CSS, pagine JSP, immagini e file di configurazione che necessitano di un host J2EE come Tomcat+Apache. Il repository, può essere scelto tra Oracle e MySQL.

La piattaforma di Content Management basata su J2EE Application è Kaistar (K*), un sistema Open Source per la creazione automatica di applicazioni a supporto della produzione, gestione, integrazione, distribuzione e pubblicazione multicanale di contenuti e servizi.

L'infrastruttura tecnologica fisica è stata disegnata come architettura a 2 livelli per offrire modularità, flessibilità e prestazioni adeguate al sistema proposto.

Per ottimizzare i costi, il Progetto SPORVIC utilizza il servizio di Housing dei Server, presso la Server Farm del TIX (Tuscan Internet Exchange). Questa scelta comporta conseguentemente l'adozione delle soluzioni di filtraggio e sicurezza già presenti nel TIX.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'allegato soluzione_SPORVIC_SUAP.pdf

Prerequisiti di natura tecnica (hw e sw di base) per il funzionamento della soluzione

Prerequisiti di natura tecnica (HW e SW di base) per il funzionamento della soluzione

Tutti i componenti sviluppati nell'ambito del progetto non presentano vincoli tecnologici, ne' di tipo implicito/strutturale ne' di tipo esplicito. Tuttavia i moduli che forniscono la possibilità di effettuare transazioni on line (pagamenti di varia natura: iscrizioni scolastiche, sanzioni comunali, contravvenzioni) hanno il prerequisito di un collegamento con Bankpass, il più diffuso gateway di pagamenti on line sul territorio nazionale (garantito direttamente da SSB).

Per fare in modo che l'ente riusatore possa riutilizzare il modulo in oggetto, l'ente dovrà attivare presso un istituto di credito convenzionato con Bankpass (è possibile consultare la lista aggiornata su <http://www.bankpass.it/>) un conto corrente adeguato ad accogliere la transazione on line.

Per l'utilizzo del servizio SMS (ove l'ente riusatore ne faccia richiesta) è necessario che l'ente riusatore indichi i volumi di traffico attesi, in modo che i fornitori possano predisporre il gateway SMS più adatto alle esigenze. Il modulo che si occupa del delivery SMS può difatti integrarsi ai più diffusi gateway esistenti; non è già incluso nel modulo l'invio di un numero fissato di SMS (da contrattarsi "a consumo" al raggiungimento di soglie) ed è prevista l'integrazione verso sistemi aperti e ben documentati diversi da quello che il fornitore usa correntemente.

Tutti i moduli sono sviluppati e sono ospitati su architetture che fanno uso di sistemi aperti: il sistema operativo è preferibilmente Linux, i dati sono ospitati su database MySQL, il motore si appoggia su una virtual machine Java e framework J2EE.

Qualsiasi architettura capace di ospitare queste tecnologie e reggerne i carichi di lavoro può anche prendere in carico i moduli di cui si propone il riuso.

Sono previste tre soluzioni tecnologiche per il riuso del progetto:

- ente riusa il servizio accedendo ai server dedicati al progetto SPORVIC che attualmente si trovano in housing presso il TIX: in questo caso non sono da prevedere acquisti per hardware

- l'ente vuol realizzare un'infrastruttura presso la proprio sede: è necessario prevedere dei costi di infrastruttura (server, canoni per linee di trasmissione e servizio di back-up, posti di lavoro, periferiche)

- si eroga il servizio attraverso un web farm realizzata ad hoc: è necessario prevedere dei costi di infrastruttura (server, canoni di servizio e servizio di back-up, posti di lavoro, periferiche).

Da un punto di vista fisico i nodi devono avere le seguenti caratteristiche:

- Front End e Middle Layer: sistemi basati su piattaforma Linux o Windows ed equipaggiati con due processori (Intel/Amd) superiori a 1GHz e con almeno 1 GB di Ram e 2 dischi da 18 GB

- Single Virtualizer Cell: sistema Firewall (ora messo a disposizione dal TIX della Regione Toscana)

- Data Layer: coppia di sistemi basati su piattaforma Linux o Windows in cluster ed equipaggiati con due processori (Intel/Amd) superiori a 1GHz e con almeno 1 GB di Ram.

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

- KSOLUTIONS S.p.A. (capogruppo): analisi, realizzazione, test, gestione a regime Portale e servizi al cittadino
- E-Media S.r.l.: analisi, realizzazione, test, gestione a regime servizi alle imprese e servizi Sportello Unico all'Edilizia
- In.I.T S.r.l.: analisi servizi alle imprese
- Polo Navacchio S.p.a.: analisi, realizzazione grafica portale
- Agescom S.p.a.: fornitura HW, chioschi, SMS

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 41

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

L'architettura è scalabile quindi non ci sono problemi per gestire grandi volumi di pratiche

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

Nell'ottica del riuso, la soluzione si è voluta mantenere il più indipendente possibile da applicativi specifici di back office per meglio essere utilizzata da un più alto numero di amministrazioni, senza sconvolgere le attuali procedure interne.

Il progetto è stato sviluppato con codice open source e con strumenti di sviluppo open source, l'integrazione con altri

applicativi è quindi facilmente realizzabile.

Ad oggi è stato effettuato l'integrazione con il Progetto C4 - Rete dei SUAP della Regione Toscana i cui obiettivi sono: coordinare i progetti SUAP territoriali, identificare e normalizzare un Protocollo procedurale con gli enti terzi, identificare e "pubblicare" le Best Practices sui procedimenti amministrativi, costituire di un tavolo di verifica e competenze per procedimenti

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti**Esigenza di specifici modelli organizzativi**

Pur non esistendo particolari prerequisiti all'utilizzo della soluzione, l'attivazione dello SUAP on line implica in genere la creazione di un modello organizzativo orientato alla semplificazione amministrativa. Il modello organizzativo interno a ciascun settore tecnico dei Comuni subirà in una riorganizzazione in termini di snellimento del procedimento per l'attivazione di uno Sportello Unico alle Attività Produttive. Dovrà inoltre essere accettata e gestita la ricezione telematica delle pratiche e dei pagamenti dei servizi on line.

Necessità di accordi con Enti terzi

I servizi alle imprese prevedono la possibilità di interazione con gli Enti Terzi (Vigili del Fuoco, ASL, Soprintendenza): è quindi opportuno effettuare accordi con tali enti che utilizzeranno la procedura on line.

Dipendenza da normative regionali

Non esistono dipendenze legate alla normativa locale per l'utilizzo della soluzione