

Soluzione RIUSO126**"TECUT-Segnalazione guasti" proposta da "Comune di Fermo"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune
Regione dell'amministrazione: Marche
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Governo del territorio
 Viabilità
Nome: Claudio
Cognome: Villa
Posizione nell'Ente: Funzionario
Telefono: 0734.284355
Email: tecut@fermo.net
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: 398 enti sul territorio nazionale. Alcuni es. Comune di Fermo, Comune di Montemarciano, Comune di Casvatore, Comune di Dongo
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli
 comuni medi
 comunità montane

Servizi Implementati

Nome Segnalazione guasti - back office

Destinazione per l'amministrazione

La soluzione comprende anche la gestione del back office da parte degli operatori comunali, dei guasti rilevati sul territorio comunale.

Permette di definire l'intervento, di assegnare la squadra e di rendicontare l'intervento.

Nome Segnalazione guasti - front office

Destinazione per i cittadini

La soluzione Segnalazione Guasti comprende il servizio che permette al cittadino di segnalare, direttamente all'ufficio competente, i guasti rilevati sul territorio, per ogni singolo pubblico servizio (pubblica illuminazione, impianti semaforici, manto stradale- marciapiedi,...)

Il servizio oltre a consentire la segnalazione da parte del cittadino permette agli operatori comunali di pubblicare lo stato di avanzamento.

E' uno strumento efficace perché il cittadino possa interagire direttamente con gli uffici comunali e in tutta trasparenza evidenzia l'efficienza del Comune nel fare gli interventi.

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: http://www.tecuting.it/c044019/gu/gu_p_elenco.php?sa=0&tipohml=1&rfupro=../gu/gu_p_elenco.php&nodo=15&x=&&server=&ente=c044019&sigla=&node=14
 ---Solo per la parte pubblica. La parte di gestione del back end non è visibile: contattare amm. cedente

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: n.d

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

La soluzione Segnalazione Guasti comprende il servizio che permette al cittadino di segnalare, direttamente all'ufficio competente, i guasti rilevati sul territorio, per ogni singolo pubblico servizio (pubblica illuminazione, impianti semaforici, manto stradale- marciapiedi,...)

Il servizio oltre a consentire la segnalazione da parte del cittadino permette agli operatori comunali di pubblicare lo stato di avanzamento.

La soluzione comprende anche la gestione del back office da parte degli operatori comunali, dei guasti rilevati sul territorio comunale.

E' uno strumento efficace perché il cittadino possa interagire direttamente con gli uffici comunali e in tutta trasparenza evidenzia l'efficienza del Comune nel fare gli interventi.

Aspetti tecnologici/organizzativi:

La realizzazione delle soluzioni informatiche ha 4 caratteristiche:

- Semplicità e modularità dell'architettura
- Indipendenza da tecnologie proprietarie
- Adesione agli standard consolidati
- Apertura alla multicanalità che in questo contesto significa: e-mail, fax

I moduli sono stati sviluppati con prodotti Open Source, ovvero quei prodotti che possono essere utilizzati senza acquistarne la licenza e che sono forniti di codice sorgente, vedi: Linux, Apache, Mysql, Php ecc.

La soluzione viene esportata al cliente con la fornitura del modulo del backend, del modulo di configurazione e del modulo di

La soluzione viene corredata al riuso con la fornitura del modulo dei portali, del modulo di autenticazione e del modulo di gestione dei servizi (CMS). Le soluzioni applicative prevedono l'utilizzo di vari strumenti che potranno essere usati a discrezione dell'ente. Tra questi, le smart card i e le carte di identità elettroniche.

L'impatto organizzativo della soluzione proposta è minimo in quanto alcuni servizi proposti prevedono di snellire l'attuale erogazione del servizio facendo accedere direttamente il cittadino alla banca dati comunale e quindi di soddisfare in autonomia le richieste.

Dal lato dell'amministrazione viene reso disponibile uno strumento molto semplice ed intuitivo per la gestione degli interventi normalmente fatta su fogli cartacei che permette un maggiore controllo dei lavori e di quanto speso.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Febbraio 2005

N. di addetti operanti con la soluzione: 1 per ente

Breve descrizione del contesto organizzativo

Gli addetti che seguono il servizio tematico (servizio tecnico) coprono in simmetria anche le esigenze del servizio on line.

N. di giornate di formazione: 1

Nota sulle giornate di formazione: Calcolata considerando 1 gg di formazione per un massimo di 15 partecipanti

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 1

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.

Formazione specifica erogata da risorse: interne

Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI

La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: interne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 0

Nota sulle giornate disponibili: L'amministrazione cedente è disponibile per le giornate necessarie.

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

Indicare le componenti della soluzione

Componente applicazione front end

Proprietà amministrazione

Comune di Fermo in qualità di capofila del progetto Tecut

Componente applicazione back end

Proprietà amministrazione

Comune di Fermo in qualità di capofila del progetto Tecut

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 30.000,00

Nota: Include sistema di back office

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 4,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 200,00

Nota: In media per ogni ente (dipende dalla dimensione dell'ente)

Costi interni per la 0,00

manutenzione della
soluzione
(mesi/uomo):

Nota: La manutenzione non richiede risorse interne

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

In tutti gli Enti in cui la soluzione è stata utilizzata si è riscontrato un miglioramento gestionale riconducibile alla facilitazione del rapporto con il cittadino. L'amministrazione invece che accogliere con un addetto le segnalazioni se le trova direttamente nel back office. Lo strumento di gestione del back office ha portato ad uno snellimento della procedura di gestione ed a un maggiore controllo degli interventi.

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

Aumento del tempo di servizio su 24 h per 7 gg e diminuzione del tempo per segnalare il guasto allo sportello o per telefono. Il cittadino è inoltre sempre informato sullo stato di avanzamento dell'intervento.

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

La gestione dei dati inseriti nel back office di gestione degli interventi ha permesso di avere un maggiore controllo e una maggiore razionalizzazione dei costi degli interventi.

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

Aumento di ordine e gestione di archivio dei guasti e degli interventi.

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

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

La soluzione tecnologica è composta da una web application sviluppata in ambiente open source (PHP, MySql) facilmente integrabile.

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

La soluzione è in grado di funzionare su qualsiasi dotazione HW/SW operante sia su OS Linux che su Windows. Software di base PHP, MySql, Apache.

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Comune di Fermo e Asite (società di servizi del Comune di Fermo) e Halley Informatica.

Quanto tempo è
durato il progetto
(mesi) 30

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

I limiti sono dettati essenzialmente dalla configurazione HW

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

n.a.

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

no

Necessità di accordi con Enti terzi

no

Dipendenza da normative regionali

no