

**Soluzione RIUSO382****"citt@dino+" proposta da "Comune di Francavilla al Mare"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune

Regione dell'amministrazione: Abruzzo

Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Dematerializzazione  
 Formazione professionale  
 Istruzione primaria  
 Mobilità  
 Polizia locale  
 Pubblicazione in rete di Norme - di Avvisi - Bandi e Gare  
 Servizi demografici  
 Servizi sociali  
 Tributi

Nome: Cinzia

Cognome: Rossi

Posizione nell'Ente: Funzionario Tecnico Informatico

Telefono: 085.4920251

Email: cinzia.rossi@comune.francavilla.ch.it

Altre ammin. che utilizzano la soluzione: comuni medi e piccoli

Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi  
 comunità montane  
 province

**Servizi Implementati****Nome** AnagrafePiù**Destinazione** per i cittadini

Con AnagrafePiù il cittadino può consultare i propri dati anagrafici e richiederne le eventuali variazioni (residenza, qualifica, ecc.); gestire numerosi altri servizi fra i quali, oltre la variazione di residenza all'interno di un comune, l'iscrizione all'AIRE, l'iscrizione all'albo dei presidenti di seggio, l'iscrizione all'albo scrutatori di seggio, richiesta pubblicazione di matrimonio, ecc.

Accedendo al servizio il cittadino può consultare gli avanzamenti della pratica anagrafica che, comunque, ad ogni passaggio viene notificata in modalità multicanale. Il cittadino può, inoltre, prenotare i certificati originali (da ritirare allo sportello o da ricevere press o il proprio domicilio) o prelevare e quindi stampare moduli precompilati di autocertificazione (di: nascita, vedovanza, matrimonio, morte, cittadinanza, esistenza in vita, residenza, ecc.).

Nel back-office AnagrafePiù consente la tracciabilità delle istanze presentate, l'archiviazione delle pratiche e la gestione dello stato di avanzamento.

Inoltre il sistema gestisce e integra le anagrafiche dei cittadini.

Queste funzionalità sono molto utili in presenza di comuni sprovvisti di back-office automatizzato.

**Nome** ScuolaPiù**Destinazione** per i cittadini

Con StudiarePiù è possibile fornire informazioni inerenti l'istruzione, consentire la prenotazione e il pagamento dei ticket delle mense scolastiche e del trasporto pubblico scolastico. Oltre alla erogazione di informazioni e modulistica il servizio consente di effettuare la richiesta di borse studio e assistenza per l'integrazione scolastica. Nel back-office ScuolaPiù consente la tracciabilità delle istanze presentate, l'archiviazione delle pratiche e la gestione dello stato di avanzamento.

Inoltre il sistema gestisce e integra le anagrafiche dei cittadini.

Queste funzionalità sono molto utili in presenza di comuni sprovvisti di back-office automatizzato.

**Nome** E-learningPiù**Destinazione** per le imprese

E' una piattaforma gestibile e modulabile per l'erogazione di corsi in modalità e-learning.

Si tratta di un sistema web-based dotato di un'interfaccia facile da usare che permette la gestione di una gamma completa di interazioni e di strumenti.

Le principali funzionalità sono:

- amministrazione utenti (sono disponibili quattro modalità di accesso corrispondenti a quattro profili di utenza diversi);
- modalità di caricamento dei corsi (si tratta del modulo che permette l'inserimento di corsi nella piattaforma);
- fruizione (navigazione) dei corsi;
- tracking (è il modulo preposto alla registrazione dell'attività dell'utente);
- reportistica (si tratta del modulo preposto alla creazione di resoconti sull'uso dei courseware);
- area personale dell'utente;
- funzionalità di collaboration (chat, forum, materiali formativi aggiuntivi);
- interfaccia utente, che può essere personalizzata nei suoi aspetti di base (colori, font, logo...) secondo le esigenze del committente.

**Nome** TributiPiù**Destinazione** per i cittadini

Con TributiPiù è possibile gestire -attraverso un apposito gateway di pagamento- numerosi servizi di incasso per i tributi ICI, TARSU, ICP e per le Temporanee occupazioni di suolo pubblico. Il sistema si interfaccia anche con i più conosciuti sistemi di pagamento web quali ad esempio PayPal.

Nel back-office TributiPiù consente la tracciabilità delle istanze presentate, l'archiviazione delle pratiche e la gestione dello stato di avanzamento.

Inoltre il sistema gestisce e integra le anagrafiche dei cittadini.

Queste funzionalità sono molto utili in presenza di comuni sprovvisti di back-office automatizzato.

---

**Nome** InfoPiù

**Destinazione** per i cittadini

InfoPiù è un CMS completo per la gestione di numerosi servizi comunali e per la creazione di una community locale. Consente la gestione delle pagine personali dei singoli cittadini, il forum, la segnalazione guasti, le informazioni di carattere civico, culturale e turistico. Permette la pubblicazione di bandi e avvisi e la creazione di spazi specifici per ogni ufficio comunale. Include, altresì, circa 120 servizi a livello di interazione 2 comprensivi di modulistica aggiornata.

---

**Nome** PolisPiù

**Destinazione** per i cittadini

PolisPiù consente al cittadino di controllare on-line lo stato delle proprie contravvenzioni, di effettuare il pagamento o di scaricare la modulistica necessaria. Permette la richiesta e prenotazione dei permessi per circolare nelle ZTL, autorizzazioni all'occupazione di suolo pubblico, ecc. (da ritirare presso lo sportello o da inviare al domicilio del cittadino). Nel servizio è previsto il pagamento on line e la notifica via sms. Nel back-office PolisPiù consente la tracciabilità delle istanze presentate, l'archiviazione delle pratiche e la gestione dello stato di avanzamento. Inoltre il sistema gestisce e integra le anagrafiche dei cittadini. Queste funzionalità sono molto utili in presenza di comuni sprovvisti di back-office automatizzato.

---

**Nome** SegnalazioniPiù

**Destinazione** per l'amministrazione

Con questo servizio il cittadino può segnalare qualunque disservizio sul territorio comunale direttamente on line.

Il cittadino effettua la propria segnalazione inserendo obbligatoriamente i propri dati (Nome, Cognome, E-mail) oppure se autenticato trova già i propri dati inseriti, sceglie la tipologia del servizio tra quelle presenti (esempio: acquedotto, strutture pubbliche pericolanti, fognature e depuratore, impianti semaforici, manto stradale e marciapiedi, pubblica illuminazione, segnaletica stradale, verde pubblico-arredo urbano o altre gestibili in automatico dall'amministrazione) e indica il numero civico presso il quale è presente il guasto oltre a una breve descrizione del guasto.

La segnalazione viene inviata direttamente al responsabile del servizio comunale che provvede all'assegnazione di un codice (o numero di protocollo) affinché il cittadino possa controllare lo stato della sua segnalazione.

Successivamente, il cittadino può controllare l'elenco di tutte le segnalazioni pervenute al Comune, ognuna delle quali è contrassegnata da un diverso stato di avanzamento (segnalazione pervenuta, in corso di valutazione, in esecuzione ed effettuata), dalla data, dal luogo e dalla sua descrizione.

Il servizio prevede le statistiche delle segnalazioni in fase di avanzamento che viene aggiornata in tempo reale.

Questo servizio può essere integrato ai back-office delle società che gestiscono i servizi di manutenzione del territorio.

---

## Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

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

Secondo link alla soluzione: [http://www.cittadinopiu.it/comune/FRANCAVILLA\\_AL\\_MARE](http://www.cittadinopiu.it/comune/FRANCAVILLA_AL_MARE)

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: [Documento 2](#)

### Descrizione

La soluzione Citt@dino+ è un sistema web-oriented studiato con il contributo progettuale dei tecnici comunali e realizzato da comuni. Il risultato è una soluzione originale e innovativa per la erogazione di servizi comunali in un approccio che semplifica il rapporto e la comunicazione con i cittadini.

Dal lato cittadino si presenta come un portale/sito web accessibile dove i servizi sono organizzati in maniera molto amichevole e fruibili attraverso una navigazione per eventi della vita, per tipologia (certificati, pagamenti, licenze, domande, etc) e per target (famiglia, studente, imprenditore, donna, etc.).

Con 4 click il cittadino può richiedere un servizio.

Il sistema è integrato con i sistemi informativi anagrafici e tributi mediante interfacce sviluppate ad hoc e correlabili a tutti i software commerciali utilizzati nei comuni.

Citt@dino+ è dotato di gateway SMS per le comunicazioni ai cittadini via telefonino.

Nel lato back-office viene introdotta la figura dell'utente gestore che controlla le richieste di servizio e ne gestisce lo stato di avanzamento.

L'utente gestore (che normalmente corrisponde al responsabile del procedimento) può gestire un numero illimitato di servizi e quindi essere amministrato anche in modalità centralizzata (per esempio da un Urp) e garantire un risparmio considerevole di risorse.

Plus del sistema è la tracciabilità delle istanze presentate, l'archiviazione delle pratiche e la gestione dello stato di avanzamento.

Queste funzionalità sono molto utili in presenza di comuni sprovvisti di back-office automatizzato.

Il sistema è provvisto di un sistema di gestione del Catalogo dei servizi che permette di creare con pochi click nuovi servizi o abilitare o disabilitare servizi già implementati.

Citt@dino+, nella sua veste riusabile, presenta 149 servizi ai vari livelli di interazione e compreso il pagamento che -nella versione base- è collegato con un gateway PayPal gratuito.

## Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Luglio 2007

N. di addetti operanti con la soluzione:: oltre 100

### Breve descrizione del contesto organizzativo

,30 gestori dei portali comunali (comuni pilota) e vari gestori dei servizi all'interno dei portali comunali, la soluzione è stata adottata in via sperimentale presso 30 comuni pilota. Non richiedendo la soluzione particolari e complesse competenze

tecnico-informatiche si è stabilito di individuare all'interno di ognuno dei comuni coinvolti (prevalentemente medi e piccoli) soggetti preposti alla gestione del portale comunale, i quali una volta acquisita padronanza nella conduzione del sistema e nella personalizzazione dei servizi provvedono alla formazione ed al supporto dei gestori dei servizi (responsabili servizi e/o

nella personalizzazione dei servizi provvedono alla formazione ed al supporto dei gestori dei servizi (responsabili servizi e/o procedimenti)

N. di giornate di formazione: 10

Nota sulle giornate di formazione: La formazione effettuata ha dato lo spunto per ripensare e modificare alcuni servizi, per potenziarne il numero e per la redazione di documenti schematici di descrizione dei servizi.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 0

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: interne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: NO

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

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** Datacenter

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

**Componente** CMS sovracomunale

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

**Componente** Interfacce SIC

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

**Componente** CMS comunale

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

**Componente** Catalogo dei servizi

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

**Componente** Piattaforma e-learning

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

**Componente** Applicativi servizi

**Proprietà** amministrazione

comune di francavilla al mare

---

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 2.200.000,00

Nota: i costi riguardano la realizzazione dell'intero sistema (piattaforma sovracomunale, cms, servizi, datacenter, interfacce ai sistemi informativi comunali)

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 0,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

Nota: n.d.

#### Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

##### Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

I benefici economici complessivi conseguiti dalle enti aderenti al servizio sono attualmente in corso di valutazione. Dati su alcune fasi implementate sono già significativi. In particolare i costi per la gestione di un call center unificato tra i comuni o i costi per la gestione tecnica e il mantenimento del servizio informativo. Cifre parziali (che già superano abbondantemente diverse decine di migliaia di euro risparmiati).

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

I vantaggi maggiori che il servizio rende sono relativamente ai tempi (cosiddetti "morti" (spostamento dal luogo di lavoro, file, attese, ulteriori file presso poste e/o altri uffici, ritorno agli uffici comunali per verificare esiti e avanzamenti). Il cittadino

richiede un servizio da casa o dall'ufficio. La soluzione consente di notificare in tempo reale la situazione di ogni pratica. Il cittadino viene avvertito via mail, sms e sulla pagina web personale degli avanzamenti della pratica. Quindi effettua un pagamento, scarica via web un certificato o si reca a ritirarlo all'ora stabilita senza dover fare lunghe attese o lo riceve direttamente a casa, ha la possibilità di pagare on line. I "tempi morti" sono azzerati.

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

Sono in fase di avvio studi per analizzare se le risultanze dall'uso dei servizi di Citt@dino+ hanno una rilevanza sulla pianificazione dell'azione amministrativa. I più significativi benefici riguardano la percezione significativa della complessità dell'azione amministrativa da cui ne consegue la volontà di snellire e standardizzare i processi di lavoro (in alcuni comuni già in atto). Altro importante beneficio, laddove non esistono sistemi evoluti di gestione del back-office, deriva dall'utilità dei pannelli riservati all'utente-gestore di un servizio che ha la possibilità di monitorare e verificare lo stato delle pratiche che gestisce. La disponibilità delle informazioni attraverso la rete oltre ad alleggerire il carico di lavoro degli uffici, permette di garantire tempi di risposta più immediati. (L'informazione è sempre a portata di mano)

### **Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione**

La semplificazione ha effetti considerevoli verso il cittadino che può gestire le proprie istanze direttamente da casa o dall'ufficio, ma consistenti sono anche i benefici per il gestore del servizio. La standardizzazione degli iter produce un abbattimento di numerosi "passi" in molti procedimenti. Tale standardizzazione è sintetizzabile in tre passi: presentazione istanza, lavorazione pratica e consegna. A questi può aggiungersi il pagamento.

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

L'elevato numero di notifiche (sms, mail e web) che ogni servizio genera consente un aumento della fiducia del cittadino verso l'amministrazione che appare più vicina e più attenta alle esigenze di ciascuno.

## **Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate**

### **Caratteristiche della soluzione tecnologica**

Livelli del sistema.

Le applicazioni sono distribuite su una sovrastruttura rappresentata da un portale sviluppato secondo uno schema architetturale multilivello (n Tier).

Gli oggetti logici degli n livelli sono rappresentati da:

- interfaccia utente (User Interface - UI): si occupa di gestire l'interazione con l'utente ed è rappresentata da un web browser;
  - middle-tier: si occupa di gestire lo strato applicativo del sistema ed è composto da:
    - Presentation logic: definisce cosa viene presentato dall'interfaccia utente e come gestire le richieste utente;
    - Business logic: gestisce le regole di business dell'applicazione;
    - Infrastructure service: fornisce funzionalità supplementari alle componenti dell'applicazione (ad es. messaging, supporto alle transazioni, ecc.);
- Data layer: rappresenta il livello dei dati dell'applicazione.

Scalabilità del sistema

L'intera struttura hardware e software, flessibile ed espandibile, può ospitare un gran numero di altri servizi oltre quelli previsti. Il sistema, modulare e scalabile, è dimensionato per un elevato numero di contatti giornalieri ed è dotato di sistemi di tuning che consentono di ottimizzarne le performance in termini di tempo medio di risposta..

Architettura del sistema

Le soluzioni tecnologiche adottate garantiscono tre principali aspetti:

- interoperabilità tra piattaforme diverse;
- interoperabilità tra middleware diversi;
- interoperabilità tra modelli di sicurezza.

Fruibilità

Il sistema offre a ciascun utente il massimo grado di fruibilità tramite interfacce web, garantendo la massima compatibilità con i più importanti browser (Internet Explorer, Netscape, Mozilla, Opera).

Sicurezza

Servizio Integrità dei dati

A livello applicativo l'integrità dei dati è garantita mediante gli strati di identity manager e profile manager (stretto controllo degli accessi) attraverso un sistema di Single Sign On. La garanzia della integrità è ottenuta mediante funzioni crittografiche; il servizio di "non ripudio" del mittente (utente) nello scambio dei dati viene implementato adottando tecniche crittografiche di firma mediante un'infrastruttura PKI che garantisce la corrispondenza tra l'identità di un utente e la sua chiave pubblica.

La Public Key Infrastructure (PKI) costituisce il framework centrale per un'ampia varietà di componenti, applicazioni, policy e regole di comportamento che possono essere combinate per raggiungere le seguenti funzioni di sicurezza:

- Confidenzialità – per mantenere riservate le informazioni;
- Integrità – per dimostrare che le informazioni non siano state manipolate;
- Non-ripudio – per dimostrare l'origine di provenienza dell'informazione.

Protezione delle informazioni

Per i criteri di protezione delle informazioni applicati si fa riferimento a quanto esplicitato a proposito del SSO.

Punti di forza

- Ampia scalabilità del sistema;
- Bassi costi di gestione dei sistemi applicativi;
- Modularità del sistema per l'applicazione futura di nuovi moduli/funzionalità.

Punti di debolezza

Senza una adeguata formazione, può apparire difficoltoso approfittare di tutte le funzionalità predisposte per il sistema; Il sistema necessita di un adeguato dimensionamento hardware e di connettività per garantire prestazioni ottimali di erogazione dei servizi.

Eventuali rischi connessi alla scelta applicativa

I rischi maggiori sono individuabili nel corretto funzionamento dei processi di coinvolgimento dei riutilizzatori. La scelta tecnologica, infatti, poggia su sistemi architetturali aperti ed orizzontali, che consentono potenzialmente a qualsiasi partecipante di contribuire ai contenuti ed ai servizi della rete.

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

Componenti hardware: non sono richieste specifiche piattaforme sia hardware sia software.

La soluzione se riusata in versione proprietaria richiede i prerequisiti relativi alla tabella che segue che in dettaglio riporta la tabella sinottica delle caratteristiche operative della infrastruttura tecnologica del sistema complessivo:

Sistema operativo: RedHat Advanced Server  
 Web server: Apache, IIS  
 Database server: RDBMS enterprise  
 Application Server: Tomcat  
 Interfaccia utente: Html  
 Presentation layer: Xml  
 Business Logic: Java, librerie di sistema  
 Data inquiring: SQL  
 Security Layer: Java  
 Scripting language: PHP, JSP, ASP

Se la soluzione viene riusata in versione ASP (Application Service Provider) non richiede altro investimento in architetture di sistema poiché l'intero sistema, che risiede presso la Server Farm del Comune di Francavilla al Mare, con un abbattimento considerevole di costi e impatti.

#### **Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione**

Analisi:

Gruppo di coordinamento: tre responsabili (Amministrativo, Deployment e sviluppo, Finanziario).

Gruppo di progettazione (un capo progettista e 10 addetti).

Realizzazione:

Gruppo per lo Sviluppo e la Messa in esercizio

Responsabili tecnici dei 30 comuni coinvolti

Consulenti degli enti coinvolti

Partner privati

Amministratore del portale sovracomunale

Team del portale

Amministratori dei portali comunali

Utenti gestori

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 36

#### **Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?**

Il sistema è stato realizzato per coprire l'intero territorio abruzzese (oltre 300 comuni e 1.500.000 abitanti).

Non sono previsti limiti alla creazione di portali comunali (in fase di test sono stati generati oltre 500 portali comunali).

Citt@dino+ gestisce (attualmente) 149 servizi e il numero di servizi attivabili è illimitato.

Il sistema può gestire illimitate anagrafi cittadini.

In presenza di idonea banda di connettività le transazioni possibili sono oltre il milione/giorno.

#### **La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?**

Sì, attraverso un interfacciamento al SIC (Sistema Informativo Comunale) è possibile gestire le anagrafiche dei cittadini e repositarle nel datacenter.

### **Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti**

#### **Esigenza di specifici modelli organizzativi**

Nel contesto del Progetto Cittadino+ l'infrastruttura viene condivisa da oltre 100 comuni (30 dei quali pilota). L'ampliamento strutturale riguarda solo il versante della connettività esterna e del back office delle singole realtà erogatrici. Il sistema consente, per la sua filosofia di riuso, di offrire illimitatamente i servizi a futuri riusatori senza aggravii economici o tecnici. La presenza di un portale sovracomunale, consente infatti, di automatizzare meccanismi e documenti (servizi di livello 1 e 2) e di standardizzare procedure di livello 3 e 4 accentrando tale compito verso l'amministrazione del sistema complessivo. Trattandosi di un portale sovracomunale è tuttavia opportuno che sia una struttura sovracomunale a gestire il sistema (le Ali-Cst sono le strutture più idonee a gestire sistemi complessi che interessano più enti) e per tale ragione è necessario attivare convenzioni o accordi tra gli eventuali enti coinvolti per regolamentare la gestione sia tecnica che amministrativa ed economica.

#### **Necessità di accordi con Enti terzi**

Oltre agli accordi sopra indicati non vi è la necessità di accordi con enti terzi se non nel caso in cui siano enti terzi a gestire un servizio. In particolare per i servizi di riscossione dei tributi (concessionarie e agenzie).

#### **Dipendenza da normative regionali**

Il progetto non ha alcuna dipendenza da normative regionali ed è facilmente replicabile in contesti istituzionali diversi.