

**Soluzione RIUSO138****"Erogazione servizi comunali di livello 1 e 2" proposta da "Comune di Como"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

**Tipologia di Amministrazione proponente:** Comune  
**Regione dell'amministrazione:** Lombardia  
**Ambito/i amministrativo/i interessato/i:** Dematerializzazione  
 Pubblicazione in rete di Norme - di Avvisi - Bandi e Gare  
**Nome:** Giovanni  
**Cognome:** Fazio  
**Posizione nell'Ente:** Direttore Settore Sistemi Informativi, Programmazione e Controllo di Gestione  
**Telefono:** 031252274  
**Email:** fazio.giovanni@comune.como.it  
**Altre ammin. che utilizzano la soluzione:** Comuni: Como, Brienno, Brunate, Cermenate, Fenegrò, Lipomo, Lomazzo, Maslianico, Moltrasio, Orsenigo, Rovello Porro, San Fermo, Villaguardia, Nesso  
**Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione:** comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi  
 province

**Servizi Implementati**

**Nome** Lavorare - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

Bandi e concorsi - come partecipare  
 assunzione presso l'amministrazione comunale  
 libretto di lavoro  
 forniture accessorie alla realizzazione di opere pubbliche  
 bandi in corso  
 esiti  
 bandi scaduti  
 come partecipare: incarichi professionali  
 come partecipare: bandi per assunzione di personale  
 certificati di servizio presso l'amministrazione comunale  
 Albo dei giudici popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise e d'Appello  
 cambiamento qualifica professionale

**Nome** Fare sport - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare la modulistica relativamente al procedimento amministrativo licenza di pesca

**Nome** Essere cittadino - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

copia integrale di registro di stato civile  
 certificato di stato libero  
 certificati, estratti e copie integrali  
 dichiarazione sostitutiva di atti notori (espressione di conoscenza)  
 atti notori (espressioni di volontà)  
 autenticazione di sottoscrizione o firma  
 autenticazione di fotografie  
 URP  
 certificato elettorale  
 iscrizione albo scrutatori di seggio  
 iscrizione albo presidenti di seggio  
 riconoscimento dell'obiezione di coscienza  
 leva militare: informazioni generali  
 rinvio servizio militare (per motivi di studio)  
 ricongiungimento nucleo familiare  
 richiesta cittadinanza  
 denuncia di residenza con provenienza dall'estero  
 informazioni turistiche a stranieri  
 rilascio permesso di soggiorno  
 Circostrizioni: richiesta di certificazione anagrafica  
 legalizzazione di firma  
 richiesta carta di identità  
 passaporto  
 trasferimento di residenza da altro comune  
 documenti per i minori di 15 anni  
 consultazione di atiche agli atti d'archivio  
 certificati anagrafici redatti a mano, ricerche d'archivio, albero genealogico  
 certificazioni anagrafiche  
 certificati per cittadini italiani residenti all'estero d'andare all'estero/traf

certificati per cittadini italiani residenti all'estero o aiutate all'estero/UEES

autenticazione di copie atti o documenti  
 consegna delle tessere elettorali  
 rilascio dei duplicati delle tessere elettorali  
 certificato attestante l'iscrizione alle lista di leva  
 cancellazione dalla lista di leva  
 anticipazione o posticipazione della visita di leva  
 visita per delega  
 certificato degli esiti di leva  
 dispensa dalla ferma di leva  
 riforma senza esame personale  
 diritto di accesso (agli atti amministrativi)  
 libretto di famiglia internazionale  
 trascrizione: sentenze di divorzio inoltrate da tribunali italiani e stranieri (tramite ambasciate o consolati italiani all'estero)

---

**Nome** Vivere l'ambiente - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

iscrizione / cancellazione anagrafe canina  
 autorizzazione abbattimento piante

---

**Nome** Fare/subire una denuncia I - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni relativamente al procedimento amministrativo assicurazioni, sinistri passivi

---

**Nome** Gestire personale - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

selezione delle categorie protette  
 selezione dalle liste della sezione circoscrizionale per l'impiego  
 richiesta di certificazione anagrafica  
 rischi di incidenti rilevanti - dichiarazione di attività  
 rischi di incidenti rilevanti - notifica di attività

---

**Nome** Possedere immobili - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

autorizzazione all'immissione di scarichi idrici di insediamenti produttivi in fognatura  
 interventi non soggetti a permesso di costruire  
 comunicazione fine lavori  
 permesso di costruire  
 Controllo edilizio o ambientale  
 concessione per immissioni in fognatura  
 certificato regolare esecuzione imbocco in fogna  
 allacciamento rete elettrica  
 allacciamento rete gas  
 allacciamento rete idrica  
 COSAP  
 valutazione impatto ambientale (VIA)  
 licenze per ascensori e montacarichi  
 rilascio autorizzazioni a modifiche/restauri di beni soggetti a vincoli artistico/culturali  
 rilascio autorizzazioni ad edificare in aree soggette a vincolo paesaggistico  
 pagamento bolletta gas e acqua  
 pagamento bolletta luce  
 richiesta passo carrabile  
 richiesta copie degli elaborati cartografici  
 approvazione piani di recupero  
 assegnazione di terreni per edilizia economica e popolare  
 assegnazione di un numero civico  
 certificato di agibilità e abitabilità  
 certificato di destinazione urbanistica  
 certificato di regolare esecuzione dei lavori  
 contributo per l'eliminazione di barriere architettoniche  
 denuncia di installazione di antenna satellitare  
 licenza demaniale lacuale  
 maggiori oneri espropriativi  
 procedure di esproprio  
 procedure di retrocessione  
 proprietà comunali: locazione/concessione di unità immobiliari ad uso diverso da abitazioni (negozi, uffici, ecc)  
 richiesta assegnazione terreni per interventi di edilizia economico popolare  
 proprietà comunali: servizio ruoli per immobili adibiti ad uso diverso da abitazione  
 scavo e utilizzo acque di pozzo  
 accessi e diramazioni  
 apertura di passo carraio  
 attraversamenti ed uso della sede stradale

autorizzazioni e concessioni relative alla sede stradale e pertinenze  
 certificati attuali e storici di variazione toponomastica  
 per certificare la tipologia di una strada

per certificare la tipologia di una strada  
 quote stradali: certificazioni, informazioni  
 impianti elettrici  
 impianti elettrici - installazione edispositivi contro le scariche atmosferiche - denuncia di primo impianto  
 impianti elettrici - installazioni elettriche in luoghi pericolosi - denuncia di primo impianto  
 impianti elettrici - impianti di messa a terra - denuncia di primo impianto  
 domanda di impiego di combustibili soggetti a limitazioni negli impianti termici  
 impianti tecnologici  
 installazione impianti a pressione  
 installazione impianti di riscaldamento  
 collaudo - messa in esercizio - ascensori e montacarichi  
 collaudo - ponti sospesi motorizzati  
 collaudo - scale aeree, ponti sospesi con argano o sviluppabili su carro

---

**Nome** Avere una famiglia - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

certificato e estratto di matrimonio  
 pubblicazione di matrimonio  
 certificato morte  
 estratto di morte  
 denuncia di morte e autorizzazione al seppellimento  
 certificato di vedovanza  
 richiesta di fissazione del servizio funebre  
 pratiche notarili di successione  
 matrimoni civili e religiosi  
 come sono regolati gli affidi e le adozioni  
 attestazioni del datore di lavoro  
 certificazione di usabilità (dei sepolcri)  
 consultazione per motivi di ricerca di atto di morte  
 copia integrale dell'atto di morte  
 ricerca di atto di morte  
 cremazione  
 fissazione d'ufficio degli orari funerari e modalità di esecuzione del servizio  
 esumazioni  
 rimozione di persone morte per causa violenta  
 trasporto salme provenienti da altro comune  
 trasporto salme fuori comune  
 illuminazione votiva  
 rinnovi di spazi trentennali  
 cappelle e sepolcri  
 cellette ossario o cinerarie  
 colombari e ossari  
 edicole funerarie  
 estumulazioni del feretro o dei resti da sepolcro di famiglia o da loculo  
 inumazione in campo comune  
 loculi  
 realizzazione di cippi, monumenti, sepolcri ed edicole funerarie nei cimiteri cittadini  
 sepolcri di famiglia

---

**Nome** Studiare - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

finanziamento agli studi-Buono libro  
 certificato plurimo (nascita + residenza + vaccinazione)  
 centri estivi per alunni scuole elementari  
 centri estivi per bambini scuole materne  
 finanziamento agli studi-Borse di studio  
 servizio mense scolastiche  
 servizio riduzioni e/o esenzioni  
 servizio di trasporto scolastico

---

**Nome** Sviluppare un'attività - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

consultazione capitolati di gara e appalti  
 concessione in uso di impianto sportivo per manifestazioni, corsi, allenamenti  
 concessione campi sportivi all' aperto:piscine  
 concessione campi sportivi all'aperto  
 sicurezza sul lavoro (DLG 626/96)  
 autorizzazione alla circolazione dei mezzi pesanti nei giorni festivi  
 Circolo privato aderente ad ente riconosciuto  
 assegnazione magazzino di vendita (mercato)  
 autorizzazione temporanea per strutture gastronomiche (fiere, sagre..)  
 distributore di carburante - modifica orario apertura/chiusura  
 Vendita mediante apparecchi automatici  
 distributore di carburante - collaudo impianto  
 controllo e ispezione sulla vidimazione del registro stupefacenti  
 autorizzazione a installazione pubblicità per attività sanitarie  
 distributore di carburante - modifica turno ferie  
 come partecipare: forniture e servizi  
 albo delle associazioni e organizzazioni  
 igiene del lavoro - notifica insediamenti industriali

controllo e ispezione sull'esercizio delle attività commerciali  
 autorizzazione veterinaria a  
 autorizzazione veterinaria b  
 impianti elettrici - impianti di messa a terra - verifiche periodiche di officina e cabine elettriche in esercizio presso  
 aziende produttrici o distributrici di energia elettrica d poss un imm/gest  
 risparmio di energia edifici/impianti (legge 10/91)  
 piani inclinati - verifica periodica  
 funi e catene - verifica periodica  
 omologazioni impianti a pressione  
 omologazioni impianti di riscaldamento  
 idroestrattori a forza centrifuga - denuncia di installazione  
 autorizzazione sanitaria prodotti alimentari  
 autorizzazioni per manifestazioni nautiche e spettacoli pirotecnici  
 comunicazione per manifestazioni (sportive, culturali, religiose, ecc.) al comando di polizia municipale per accordi  
 sulle modalità di svolgimento  
 richieste materiali per manifestazioni (transenne, tavoli, sedie)  
 affidamento per la gestione di impianto sportivo  
 uso impianti circoscrizionali per l'affissione diretta a cura dei partiti, organizzazioni sindacali, consigli di  
 circoscrizione  
 scelta orario apertura/chiusura  
 autorizzazione per manomissione suolo pubblico  
 nullaosta per la circolazione di trasporti eccezionali  
 comunicazione vendite straordinarie di liquidazione  
 comunicazione vendita straordinaria promozionale  
 comunicazione vendita straordinaria sottocosto  
 denuncia annuale delle giacenze vinicole

rinuncia a magazzino  
 giustificazioni assenze  
 taxi: sostituzione vettura  
 noleggio autobus con conducente: sostituzione vettura  
 concessione per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche  
 concessione dello spazio sovrastante il suolo pubblico per esposizione tende  
 concessioni precarie e del suolo pubblico per gestione parcheggi custoditi  
 servitù o concessione temporanea suolo pubblico

**Nome** Aprire una nuova attività - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

Medie strutture di vendita: apertura mediante concentrazione  
 Grandi strutture di vendita: apertura  
 Commercio su aree pubbliche su posteggio nei mercati o su posteggio isolato  
 Esercizi di vicinato: apertura  
 Medie strutture di vendita: apertura  
 Commercio su aree pubbliche in forma itinerante  
 licenza per utilizzare apparecchi di diffusione musicale  
 licenza per tenere giochi leciti  
 Rivendite esclusive di stampa quotidiana e periodica: apertura  
 Noleggio senza conducente vettura  
 Noleggio con conducente vettura  
 Noleggio con conducente autobus  
 inizio attività taxi  
 Rimessa di veicoli: inizio attività  
 autorizzazione manifestazioni sportive a scopo di lucro  
 apertura agenzia d'affari  
 informazioni per avvio nuova società  
 licenza per gestire un circo equestre  
 denuncia inizio attività  
 Vendita al dettaglio dei propri prodotti da parte delle imprese agricole: Su aree pubbliche in forma itinerante  
 Vendita al dettaglio dei propri prodotti da parte delle imprese agricole: Su aree pubbliche con uso di posteggio  
 nei mercati o di posteggio isolato  
 licenza per spettacoli e trattenimenti pubblici  
 licenza per aprire e gestire una piscina natatoria  
 licenza per spettacoli viaggiatori  
 licenza per gestire un parco divertimenti, luna park  
 licenza stabilimento balneare  
 licenza per sala giochi  
 licenza di agibilità per locali di pubblico spettacolo  
 Rivendite non esclusive di stampa quotidiana e periodica: apertura  
 Circolo privato non aderente ad ente riconosciuto  
 centro commerciale di medie dimensioni: apertura  
 centro commerciale di grandi dimensioni: apertura  
 centro commerciale di grandi dimensioni: apertura mediante concentrazione  
 rivendite esclusive di stampa quotidiana e periodica: aprire una nuova attività  
 rivendite non esclusive di stampa quotidiana e periodica: aprire una nuova attività  
 vendita di funghi spontanei: aprire una nuova attività  
 vendita cose usate aventi valore storico/artistico: aprire una nuova attività  
 vendita al dettaglio dei propri prodotti da parte delle imprese agricole: aprire una nuova attività  
 vendita in spaccio interno: aprire una nuova attività  
 vendita per corrispondenza: aprire una nuova attività  
 vendita presso domicilio dei consumatori: aprire una nuova attività  
 distributori stradali: aprire una nuova attività  
 distributori privati: aprire una nuova attività  
 parrucchieri: aprire una nuova attività

estetiste: aprire una nuova attività  
 artigiani: aprire una nuova attività  
 insediamenti produttivi: aprire una nuova attività  
 insediamenti produttivi esenti da nulla osta: aprire una nuova attività  
 esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande: aprire una nuova attività

albergo: aprire una nuova attività  
 affittacamere: aprire una nuova attività  
 case ed appartamenti per vacanze: aprire una nuova attività  
 bed and breakfast: aprire una nuova attività  
 rifugio alpino: aprire una nuova attività  
 casa per ferie: aprire una nuova attività  
 ostello per la gioventù: aprire una nuova attività  
 campeggio: aprire una nuova attività  
 agriturismo: aprire una nuova attività  
 presa d'atto di avviso di manifestazione sportiva: aprire una nuova attività  
 metalli preziosi: aprire una nuova attività

---

**Nome** Muoversi con un mezzo di trasporto - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

danni causati da anomalie del manto stradale  
 restituzione mezzi sottoposti a fermo e sequestro amministrativo  
 reparto operativo - pronto intervento  
 reparto operativo - segnalazione emergenze  
 riconsegna veicolo rubato  
 infortunistica stradale  
 zone a traffico limitato (ztl)  
 permessi per transito temporaneo e/o determinato nella zona a traffico limitato (ztl)  
 veicoli rimossi per intralcio alla circolazione  
 ricorso per violazioni inerenti al codice della strada e iscrizione a ruolo  
 rateazione delle multe  
 multe  
 carta sconto benzina

---

**Nome** Percepire la pensione - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

per avere il certificato di esistenza in vita  
 libretto di pensione  
 per avere il decreto di pensione

---

**Nome** Pagare le tasse - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

dichiarazione di variazione ICI  
 ICI  
 consultazione addizionali IRPEF  
 aliquote ICI

---

**Nome** Pagare le tasse - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

agevolazioni icip  
 tassa per passi carrabili  
 smaltimento dei rifiuti solidi urbani  
 ufficio pubblicità e pubbliche affissioni  
 affissione di manifesti  
 autorizzazione pubblicità temporanea con striscioni  
 esposizione di locandine pubblicitarie  
 pubblicità annuale  
 pubblicità temporanea  
 sanzioni tributarie e sanzioni amministrative  
 pignoramenti  
 opposizione al sequestro delle merci  
 memoria difensiva avverso verbale di contravvenzione in presenza di sequestro delle merci

---

**Nome** Modificare un'attività - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

prevenzione incendi (VV.FF.)  
 Medie strutture di vendita  
 Grandi strutture di vendita  
 Esercizi di vicinato  
 ampliamento superficie pubblico esercizio  
 comunicazione variazione organi societari  
 Medie strutture di vendita: ampliamento superficie  
 piano di sicurezza e coordinamento (d.lgs. 494/96) (VV.FF.)  
 in forma itinerante: estensione settore merceologico  
 in forma itinerante: estensione alla somministrazione  
 su posteggio nei mercati o su posteggio isolato: estensione settore merceologico

su posteggio nei mercati o su posteggio isolato: estensione alla somministrazione  
 Medie strutture di vendita: ampliamento superficie mediante accorpamento  
 Grandi strutture di vendita: ampliamento superficie  
 Grandi strutture di vendita: ampliamento superficie mediante accorpamento  
 Medie strutture di vendita: trasferimento  
 Grandi strutture di vendita: trasferimento  
 esercizi di vicinato: trasferimento  
 centro commerciale di medie dimensioni: trasferimento  
 centro commerciale di grandi dimensioni (in riferimento all'autorizzazione unitaria): trasferimento  
 rivendite esclusive di stampa quotidiana e periodica: trasferimento  
 rivendite non esclusive di stampa quotidiana e periodica: trasferimento  
 vendita in spaccio interno: trasferimento  
 vendita mediante apparecchi automatici: trasferimento  
 distributori stradali: trasferimento  
 distributori privati: trasferimento  
 parrucchieri: trasferimento  
 estetiste: trasferimento  
 noleggio con conducente vettura: trasferimento  
 noleggio con conducente autobus: trasferimento  
 insediamenti produttivi: trasferimento  
 insediamenti produttivi esenti da nulla osta: ampliamento  
 grandi strutture di vendita: ampliamento superficie  
 centro commerciale di medie dimensioni ampliamento superficie  
 centro commerciale di medie dimensioni ampliamento superficie mediante accorpamento  
 centro commerciale di grandi dimensioni (in riferimento all'autorizzazione unitaria): ampliamento superficie  
 centro commerciale di grandi dimensioni (in riferimento all'autorizzazione unitaria): ampliamento superficie  
 mediante accorpamento  
 rivendite esclusive di stampa quotidiana e periodica: ampliamento  
 rivendite non esclusive di stampa quotidiana e periodica: ampliamento  
 modifiche di minore entità: ampliamento  
 esercizi di vicinato: eliminazione settore merceologico  
 medie strutture di vendita: eliminazione settore merceologico  
 grandi strutture di vendita: eliminazione settore merceologico  
 in forma itinerante: eliminazione settore merceologico  
 su posteggio nei mercati o su posteggio isolato: eliminazione settore merceologico: eliminazione settore  
 merceologico  
 esercizi di vicinato: subingresso  
 medie strutture di vendita: subingresso  
 grandi strutture di vendita: subingresso  
 centro commerciale di medie dimensioni: subingresso  
 centro commerciale di grandi dimensioni (in riferimento all'autorizzazione unitaria): subingresso  
 rivendite esclusive di stampa quotidiana e periodica: subingresso  
 rivendite non esclusive di stampa quotidiana e periodica: subingresso  
 in forma itinerante: subingresso  
 su posteggio nei mercati o su posteggio isolato: subingresso  
 vendita in spaccio interno: subingresso  
 vendita mediante apparecchi automatici: subingresso  
 vendita per corrispondenza: subingresso  
 vendita presso domicilio dei consumatori: subingresso  
 distributori stradali: subingresso  
 parrucchieri: subingresso  
 estetiste: subingresso  
 taxi: subingresso  
 noleggio con conducente vettura: subingresso  
 noleggio con conducente autobus: subingresso  
 noleggio senza conducente: subingresso  
 rimessa di veicoli: subingresso  
 esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande: subingresso

**Nome** Terminare un'attività - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

esercizi di vicinato: terminare un'attività  
 medie strutture di vendita: terminare un'attività  
 grandi strutture di vendita: terminare un'attività  
 rivendite esclusive di stampa quotidiana e periodica: terminare un'attività  
 rivendite non esclusive di stampa quotidiana e periodica: terminare un'attività  
 in forma itinerante: terminare un'attività  
 su posteggio nei mercati o su posteggio isolato: terminare un'attività  
 vendita in spaccio interno: terminare un'attività  
 vendita mediante apparecchi automatici: terminare un'attività  
 vendita per corrispondenza: terminare un'attività  
 vendita presso domicilio dei consumatori: terminare un'attività  
 distributori stradali: sospensione oltre 30 giorni: terminare un'attività  
 parrucchieri: cessazione: terminare un'attività  
 parrucchieri: sospensione oltre 30 giorni: terminare un'attività  
 estetiste: cessazione: terminare un'attività  
 estetiste: sospensione oltre 30 giorni: terminare un'attività  
 taxi: terminare un'attività  
 noleggio con conducente vettura: terminare un'attività  
 noleggio con conducente autobus: terminare un'attività  
 noleggio senza conducente: terminare un'attività  
 esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande: terminare un'attività

**Nome** Vivere il tempo libero e la cultura - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti

procedimenti amministrativi:

concessione di contributi ad Enti, Associazioni, Società Sportive  
 Concessione spazi espositivi  
 informazioni turistiche per l'estero  
 consultazione e prestito testi biblioteche comunali  
 soggiorni climatici  
 feste e corsi di villeggiatura/eventi/corsi  
 servizio erogazione di tesserini per le terme di Stabio  
 uso dei locali del centro civico  
 richiesta di patrocinii e contributi per manifestazioni, convegni, mostre ecc  
 concessione patrocinio per attività ed iniziative culturali di Associazioni ed Enti Pubblici o privati

---

**Nome** Avere un figlio - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

riconoscimento paternità e maternità  
 certificato e estratto di nascita  
 denuncia di nascita di figli legittimi  
 atto di nascita  
 iscrizione al registro anagrafico  
 iscrizione al registro di stato civile  
 assegni di maternità  
 riconoscimento figli naturali  
 asili nido  
 iscrizione scuola materna  
 iscrizione scuola elementare  
 iscrizione scuola media  
 fornitura gratuita libri per alunni delle scuole elementari  
 integrazione scolastica per i portatori di handicap  
 attività parascolastiche (prescuola, doposcuola, mensa, trasporti)  
 spazi gioco

---

**Nome** Andare all'estero - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

Trasferimento di residenza all'estero (iscrizione all'AIRE)  
 trasferimento dell'iscrizione aire da altro comune a Como

---

**Nome** Abitare - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

edilizia economica popolare: cessione di alloggi di edilizia economica popolare  
 edilizia economica popolare: cessione successiva dell'acquirente ad altro soggetti dell'alloggio  
 Cambio di indirizzo Residenza  
 edilizia economica popolare: cessione nuda proprietà  
 allacciamento alla rete fognaria  
 certificato regolare esecuzione imbocco in fogna  
 Ufficio Condono  
 contributi abbattimento barriere architettoniche  
 attribuzione numero civico e onomastica  
 alloggi di edilizia residenziale pubblica  
 edilizia economica popolare: cambio alloggio  
 amministrazione alloggi comunali: spese condominiali  
 per cambiare il nome della via  
 per avere l'elenco delle strade  
 occupazione suolo pubblico

---

**Nome** Vivere in salute - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

servizio pasti per anziani, disabili e/o indigenti  
 servizi di assistenza domiciliare educativa per minori e disabili  
 telesoccorso per un aiuto immediato  
 trasporti per persone con difficoltà di deambulazione  
 ricovero in casa di riposo  
 centro socio educativo  
 edilizia economica popolare: assegnazione alloggi  
 contributo economico a persone e/o nuclei familiari in difficoltà socioeconomica  
 fondo sostegno affitto  
 contributo straordinario per le utenze domestiche  
 assegni ai nuclei familiari  
 servizio pasti caldi a domicilio  
 buono nonno comunale  
 servizi di assistenza domiciliare (s.a.d.)  
 circolazione e sosta per portatori di handicap  
 riabilitazione in piscina e palestra presso centro di via del Doss  
 detrazione delle spese sanitarie

assistenza immigrati  
 borsa lavoro  
 assistenza sanitaria all'estero  
 assistenza domiciliare integrata

---

**Nome** Salvaguardare l'ambiente - servizi di liv. 1 e 2

**Destinazione** per le imprese

Il servizio offre la possibilità di ottenere informazioni e scaricare, ove prevista, la modulistica dei seguenti procedimenti amministrativi:

produzione e smaltimento rifiuti: modello unico di dichiarazione  
 autorizzazione attivazione industrie insalubri  
 sorgenti radioattive nell'industria e nella ricerca: impiego  
 autorizzazione produzione rifiuti tossici  
 autorizzazioni a custodire e a conservare ed ad utilizzare gas tossici  
 emissioni in atmosfera/domanda di installazione trasformazione o ampliamento di impianto termico  
 patente di abilitazione all'impiego di gas tossici  
 autorizzazione in deroga ai limiti esposizione del rumore  
 controlli e ispezioni sul suolo, l'aria, i rumori e le emissioni elettromagnetiche

sostanze pericolose - notifica nuove sostanze  
 autorizzazione per serbatoi interrati  
 autorizzazioni all'utilizzo di gas tossici  
 permesso per il trasporto saltuario di gas tossici  
 licenza per il trasporto permanente di gas tossici  
 adesione al conai (consorzio nazionale imballaggi)  
 gestione dei rifiuti  
 registro di carico e scarico  
 rifiuti speciali  
 formulario  
 utilizzo, smaltimento e bonifica amianto  
 deposito di olii minerali ad uso privato  
 eliminazione e riutilizzo di olii usati  
 sorgenti radioattive nell'industria e nella ricerca: detenzione senza impiego  
 sorgenti radioattive nell'industria e nella ricerca: eliminazione dei rifiuti radioattivi  
 apparecchi generatori di radiazioni ionizzanti: detenzione  
 apparecchi generatori di radiazioni ionizzanti: impiego  
 autorizzazioni all'utilizzo di impianti rumorosi da attività da cantiere  
 inquinamento acustico - rumore nell'ambiente esterno  
 inquinamento acustico - tecnico competente acustica ambientale  
 scarichi reflui in corpi idrici superficiali  
 autorizzazioni all'emissione di inquinanti in atmosfera

---

## Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://www.comune.como.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: n.d

Secondo documento di riferimento: n.d

### Descrizione

La soluzione "Erogazione servizi comunali di livello 1 e 2" è costituita dall'unione di due elementi permeati uno nell'altro. E' possibile infatti definire due macrosezioni componenti: la prima gestionale-organizzativa e la seconda contenutistica che vanno a costituire la totalità dei 341 servizi proposti all'interno di questa soluzione.

La sezione gestionale, basata su tecnologia Oracle 10g (Oracle 9.2.0.4 e Portal 9.0.4.1) permette la gestione di tutti i servizi in modo dinamico e funzionale all'uso nella Pubblica Amministrazione. In particolare, è stato definito un DB Schema atto alla gestione del 90% degli elementi costitutivi i portali, cioè delle Schede Procedimento e delle Schede Informative (vedere in seguito la descrizione dettagliata). Il meccanismo di gestione degli elementi permette l'inserimento, la modifica e la cancellazione di un numero infinito di procedimenti di livello 1-2 permettendo altresì al redattore di pubblicare un medesimo procedimento in più punti del portale. Il redattore ha anche la possibilità di lavorare su procedimenti come "Work in progress" senza mostrare il procedimento stesso al pubblico (quindi di nascondere il servizio in attesa del suo rilascio ufficiale). Le competenze informatiche richieste al Redattore comunale per la gestione dei servizi sono la semplice capacità di navigare su un sito web con inserimento di dati. L'esperienza acquisita durante lo sviluppo del progetto ComOnLine ha inoltre evidenziato come per la gestione ordinaria di comuni di piccole dimensioni basti un singolo Redattore "Webmaster" che funga da collettore di informazioni provenienti dai diversi settori comunali. In realtà di medie dimensioni la soluzione è organizzativamente ottimizzata per il lavoro di due persone (la piattaforma è ottimizzata per garantire fino a 20 utenti redattori che lavorino contemporaneamente compiendo la medesima azione) che fungano da Webmaster (inserimento dati e problem-solving) e un gruppo di redattori che foriscano la parte contenutistica senza occuparsi direttamente dell'aggiornamento sul portale. L'organizzazione ottima suggerita ai Comuni di grandi dimensioni (come è accaduto per il Comune di Como) è la totale frammentazione delle competenze con l'utilizzo da parte dei responsabili di uffici e settori delle strutture informatiche per l'aggiornamento dei procedimenti online (poco lavoro per un gran numero di persone) e la presenza di uno o due webmaster per azioni massive o non permesse ai redattori dei procedimenti.

La sezione contenutistica è strutturata secondo un criterio di massima semplicità di comprensione e utilizzo per cittadini e redattori avvalendosi delle best practices rilevate sui portali dei comuni maggiormente informatizzati d'Italia. Sono due gli elementi che costituiscono il vero corpo della soluzione: Schede Procedimento e Schede Informative. Le Schede Procedimento sono il risultato dell'unione di diversi elementi contenuti nella struttura del Data Base. In particolare possiamo definire 3 elementi costitutivi: la descrizione, gli allegati ed i riferimenti all'ufficio/settore di competenza. La creazione del procedimento richiede solo l'inserimento della descrizione (suddivisa a sua volta in sezioni distinte: Campo di Applicazione, Enti Titolari, Documenti da Presentare, Modalità e Tempi, Sanzioni, Norme Nazionali, Allegati) e il richiamo degli altri dati precedentemente inseriti. In questo modo la scheda visualizzata al cittadino conterrà molte informazioni (descrizione degli allegati, riferimenti all'ufficio/settore di competenza, altra modulistica...) senza il bisogno da parte del redattore di inserirli per ogni procedimento (il lavoro è già stato fatto una-tantum). Le schede informative sono invece costituite dalla sola descrizione ed allegati, esse sono pensate per la redazione di pagine e servizi informativi che non possono essere classificati strettamente come servizi al Cittadino o alle Imprese.



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

Avvio della soluzione: Dicembre 2005

N. di addetti operanti con la soluzione:: 341; redattore

**Breve descrizione del contesto organizzativo**

Obiettivi originari: Obiettivi: o Informare il cittadino senza necessità di chiamare/passare in comune Fornire documentazione (modulistica) senza necessità di chiamare/passare in comune Informare il cittadino delle leggi e regolamenti vigenti all'interno del territorio comunale o Fornire massime garanzia di trasparenza amministrativa nei confronti di cittadini e imprese Diminuire il carico di lavoro dell'ufficio relazioni con il pubblico e in generale di tutti gli uffici del comune Standardizzare la modulistica presentabile agli sportelli Motivazioni: o L'analisi ha fornito evidenza del troppo tempo dedicato alla customer care telefonica da parte dei vari uffici del Comune, necessità emergente di informare il cittadino sui modi e tempi per istituire le pratiche comunali. o Esigenze legate alla vigente normativa che spinge le pubbliche amministrazioni verso un modello di totale trasparenza amministrativa e informazione per via telematica o Richieste esplicite da parte delle Ordini Professionali e Associazioni di Categoria per l'aumento dell'efficienza degli uffici comunali da svilupparsi attraverso l'implementazione di servizi informativi adeguati. o Richieste esplicite da parte di altri enti istituzionali presenti sul territorio (ASL, ARPA, ISPESL, Provincia...) per ottenere maggiore informazione dedicata ai cittadini sui procedimenti che coinvolgono contemporaneamente più amministrazioni pubbliche. Elementi di contesto I servizi appartenenti alla soluzione in oggetto sono stati rilevati negli Enti pubblici che hanno aderito al progetto Comonline e pertanto sono caratterizzati, dal punto di vista contenutistico, dalla specificità dettate dai diversi Enti di Pubblica Amministrazione coinvolti. Molti dei servizi appartenenti a questa soluzione sono regolamentati da normativa nazionale e pertanto possono essere considerati come replicabili e riutilizzabili in qualsiasi Amministrazione Comunale italiana; le specificità sono state gestite come eccezioni tramite l'utilizzo di allegati personalizzati che ne caratterizzano la diversità. Parametri di riferimento La soluzione intera è il risultato di un lungo processo di benchmarking sulle realtà comunali italiane più avanzate dal punto di vista tecnologico che ha portato alla definizione dei requisiti essenziali per la creazione di meccanismi efficaci ed efficienti applicabili in tutte le realtà comunali italiane. In particolare, l'aspetto tecnico ed organizzativo è il risultato delle best practices rilevate basandosi su un pool di analisi formato da Comuni di piccole, medie e grandi dimensioni (in riferimento alla popolazione amministrata ed imprese presenti sul territorio comunale). Per quanto riguarda il contenuto dei procedimenti, essi sono stati rilevati completamente all'interno del Comune di Como ed in seguito, ove necessario, adattati da parte degli altri Comuni aderenti al progetto. Obiettivi originari

Obiettivi:

- o Informare il cittadino senza necessità di chiamare/passare in comune
- o Fornire documentazione (modulistica) senza necessità di chiamare/passare in comune
- o Informare il cittadino delle leggi e regolamenti vigenti all'interno del territorio comunale
- o Fornire massime garanzia di trasparenza amministrativa nei confronti di cittadini e imprese
- o Diminuire il carico di lavoro dell'ufficio relazioni con il pubblico e in generale di tutti gli uffici del comune
- o Standardizzare la modulistica presentabile agli sportelli

Motivazioni:

- o L'analisi ha fornito evidenza del troppo tempo dedicato alla customer care telefonica da parte dei vari uffici del Comune, necessità emergente di informare il cittadino sui modi e tempi per istituire le pratiche comunali.
- o Esigenze legate alla vigente normativa che spinge le pubbliche amministrazioni verso un modello di totale trasparenza amministrativa e informazione per via telematica
- o Richieste esplicite da parte delle Ordini Professionali e Associazioni di Categoria per l'aumento dell'efficienza degli uffici comunali da svilupparsi attraverso l'implementazione di servizi informativi adeguati.
- o Richieste esplicite da parte di altri enti istituzionali presenti sul territorio (ASL, ARPA, ISPESL, Provincia...) per ottenere maggiore informazione dedicata ai cittadini sui procedimenti che coinvolgono contemporaneamente più amministrazioni pubbliche

Elementi di contesto

I servizi appartenenti alla soluzione in oggetto sono stati rilevati negli Enti pubblici che hanno aderito al progetto Comonline e pertanto sono caratterizzati, dal punto di vista contenutistico, dalla specificità dettate dai diversi Enti di Pubblica Amministrazione coinvolti. Molti dei servizi appartenenti a questa soluzione sono regolamentati da normativa nazionale e pertanto possono essere considerati come replicabili e riutilizzabili in qualsiasi Amministrazione Comunale italiana; le specificità sono state gestite come eccezioni tramite l'utilizzo di allegati personalizzati che ne caratterizzano la diversità.

Parametri di riferimento

La soluzione intera è il risultato di un lungo processo di benchmarking sulle realtà comunali italiane più avanzate dal punto di vista tecnologico che ha portato alla definizione dei requisiti essenziali per la creazione di meccanismi efficaci ed efficienti applicabili in tutte le realtà comunali italiane. In particolare, l'aspetto tecnico ed organizzativo è il risultato delle best practices rilevate basandosi su un pool di analisi formato da Comuni di piccole, medie e grandi dimensioni (in riferimento alla popolazione amministrata ed imprese presenti sul territorio comunale). Per quanto riguarda il contenuto dei procedimenti, essi sono stati rilevati completamente all'interno del Comune di Como ed in seguito, ove necessario, adattati da parte degli altri Comuni aderenti al progetto.

N. di giornate di formazione: 2

Nota sulle giornate di formazione: n.d.

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? NO

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

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

Nota sulle giornate disponibili n.d.

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

**Indicare le componenti della soluzione****Componente** Struttura dei Portali**Proprietà** amministrazione

Comune di Como

**Componente** Servizi**Proprietà** amministrazione

Comune di Como

---

**Componente** UDDI  
**Proprietà** amministrazione  
 Comune di Como

---

**Componente** Porta di dominio  
**Proprietà** amministrazione  
 Comune di Como

---

**Componente** Carrello pagamenti  
**Proprietà** amministrazione  
 Comune di Como

---

**Componente** Contenuti dei Portali  
**Proprietà** amministrazione  
 Comuni

---

**Componente** Application Server  
**Proprietà** privato  
 Oracle

---

**Componente** Workflow  
**Proprietà** privato  
 Oracle

---

**Componente** Database Management System  
**Proprietà** privato  
 Oracle

---

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 600.000,00

Nota: n.d.

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

Il principale benefici per l'amministrazione, ed in particolare per gli addetti agli sportelli comunali, risulta essere il tempo risparmiato per fornire le informazioni di cui necessita l'utente, che in assenza del servizio, sono erogate tramite i canali tradizionali (es. telefono o allo sportello). Per quanto riguarda in particolare i servizi di livello 2, si assiste poi ad una ulteriore riduzione del tempo da dedicare agli sportelli comunali perché viene meno la necessità di interagire con l'utente per la consegna della modulistica.

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

I servizi compresi nella presente soluzione, che presentano un livello di interattività pari a 1 e 2, comportano in prima battuta benefici per l'utente in relazione a:

- la possibilità di accedere alle informazioni 24 ore su 24
- la maggiore facilità di accesso alle informazioni e la riduzione degli errori che possono nascere da incomprensioni connaturate con i sistemi di comunicazione verbali;
- la creazione di un unico punto di riferimento per gli utenti: molto spesso è necessario rivolgersi a più uffici comunali per ottenere le informazioni di cui si necessita, mentre il Portale fornisce informazioni immediatamente accessibili.

Nello specifico con particolare riferimento ai servizi di livello 2, i principali benefici che si ottengono dalla presenza dei servizi sono legati all'opportunità, per l'utente, di non doversi recare in comune per ottenere i moduli necessari all'erogazione del procedimento richiesto; vi è quindi in questo senso un primo risparmio in termini di tempi e costi associati agli spostamenti fisici. In secondo luogo, l'utente non deve attendere tempo in coda per accedere agli sportelli comunali ed infine, una volta terminata la coda, non è necessario attendere ulteriore tempo allo sportello per interagire con i funzionari comunale nell'ottenimento della documentazione richiesta.

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

Nell'ambito della soluzione è prevista la registrazione delle statistiche di accesso alle pagine informative nonché allo scaricamento dei file allegati inerenti la modulistica associata ai procedimenti amministrativi. I dati rilevati e soprattutto il loro comportamento nel tempo possono fornire all'Amministrazione un indicatore dell'efficacia del servizio offerto e in questo senso

possono rappresentare un primo elemento di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Inoltre tali dati assumono significatività crescente all'aumentare del numero di accessi, innescando un circolo virtuoso che considera a tendere il livello di utilizzo del servizio da parte dell'utenza una variabile oggettiva e misurabile della qualità percepita ed in questo senso un indicatore utilizzabile per il miglioramento continuo del servizio stesso.

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

La soluzione ha permesso di organizzare in modo strutturato il patrimonio di conoscenza dei procedimenti amministrativi erogati dall'ente, offrendo all'utenza un'informazione trasparente, chiara e facilmente raggiungibile. Da un punto di vista interno si è assistito dapprima ad una razionalizzazione delle informazioni presenti e, in una fase successiva, all'attivazione di un processo di monitoraggio e aggiornamento dei contenuti e documenti associati ai servizi offerti.

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

## Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

### Caratteristiche della soluzione tecnologica

L'architettura funzionale Comonline (servizi di livello 1 e 2)

Lo schema architetturale, dal punto di vista funzionale, dell'infrastruttura tecnologica di ComOnline nel suo complesso, è costituito, a livello centrale, da due macrocomponenti: la piattaforma Comonline e un front-end per l'accesso ai servizi realizzati sulla piattaforma stessa, costituito dall'insieme dei portali dei singoli enti ottenuti come replica dell'architettura e delle tecnologie usate per il portale del comune di Como. In particolare la piattaforma centralizzata Comonline è costituita da una struttura hardware e da componenti avanzati sw di e-government ed è interconnessa da un lato con gli enti erogatori dei servizi attraverso la Rete Regionale Lombarda (RRL) e dall'altro con infrastrutture di interconnessione a specifiche funzionalità proprie dell'e-government. I componenti che complessivamente costituiscono l'infrastruttura sono suddivisi in differenti domini, ciascuno relativo all'insieme di tutte le risorse logicamente riconducibili ad uno stesso ente od organizzazione. Il dominio Comonline racchiude pertanto al suo interno i due componenti centralizzati dati dalla piattaforma Comonline e dai Portali Comunali repliche, mentre ad ogni ente di back end, così come alle infrastrutture di middle end, viene associato uno specifico dominio. Ogni dominio collegato alla RRL può esporre una specifica porta, per regolare la comunicazione tra le risorse interne al dominio e le risorse appartenenti agli altri domini.

L'architettura applicativa del dominio Comonline

E' possibile individuare tre distinti livelli architetturali:

- infrastruttura di base: è costituita dai componenti di Database Management e di Application Server, che costituiscono un substrato su cui vengono eseguiti i componenti della piattaforma ComOnline. Tali componenti forniscono i servizi di base per la definizione dell'ambiente di esecuzione e la gestione della persistenza utilizzati sia dai componenti della piattaforma sia dall'implementazione dei servizi che sulla piattaforma si poggiano.

o Database Management System: ha la responsabilità di gestire la persistenza e l'accesso ai dati necessari all'esecuzione dei componenti della piattaforma ComOnline e dell'implementazione dei servizi al cittadino. E' realizzato con Oracle 9i database versione 9.2.0.4

o Application Server: componente di base, che integrandosi con il database, realizza la gestione del deployment e dell'esecuzione dei componenti della piattaforma e dei componenti di implementazione dei servizi al cittadino. Il componente offre le funzionalità classiche di un Application Server, integrando differenti funzionalità e servizi specifici a supporto del deployment, configurazione, gestione ed esecuzione di componenti integrati. E' realizzato con Oracle Application Server 10g versione 9.0.4.1

- Infrastruttura ComOnline: è l'insieme di componenti che costituiscono la piattaforma dal punto di vista funzionale. Forniscono funzionalità e servizi per lo sviluppo e l'esecuzione dei servizi ai cittadini e alle imprese, accessibili attraverso i portali comunali.

o Workflow: gestisce processi complessi costituiti da sequenze strutturate di attività ciascuna delle quali comporta interazioni tra diversi attori, tra cui i cittadini stessi e gli enti erogatori dei servizi. Realizzato con il componente di Workflow della suite Oracle Application Server 10g

o Porta di dominio: realizza l'integrazione applicativa con i sistemi informativi degli Enti di back end.

o UDDI: registro che mantiene l'elenco di tutti i servizi on-line disponibili su ComOnline e offre le funzionalità di ricerca e pubblicazione dei servizi

o Gestore eventi: regola la comunicazione tra due o più enti di back end quando essi si scambiano eventi tramite le relative porte di dominio

o Carrello pagamenti: offre le funzionalità per la gestione dei pagamenti che l'utente finale può dover effettuare durante l'iter di un procedimento erogato on-line

o Identity manager: gestisce gli accessi degli utenti ai servizi tramite funzionalità di autenticazione, autorizzazione, auditing e profiling (AAP) nonché single sign-on (SSO) e directory service

- Servizi: sono i servizi al cittadino, implementati attraverso le funzionalità di base fornite dai componenti dei livelli sottostanti. L'implementazione dei servizi può richiedere la realizzazione di componenti software ad-hoc che, integrandosi con i livelli sottostanti, interagiscono con la logica della piattaforma.

- Portali: sono costituiti dai Portali comunali. Tali portali sono creati a partire da una infrastruttura comune, in termini di infrastruttura software e di una struttura generale dei portali (albero di navigazione, calendario degli eventi, schede informative, schede procedimento, schede settore, schede ufficio) e delle impostazioni grafiche. Ogni portale creato viene personalizzato, specificando, per ciascuno di essi, differenti layout grafici, e aggiungendo i contenuti relativi alla struttura descritta sopra e alla tipologia di servizi offerti.

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

L'architettura hw e sw dell'infrastruttura Comonline

La piattaforma ComOnline è costituita, dal punto di vista hardware, da due sottosistemi: il sottosistema di web/application server (MT1 e MT2) ed il sottosistema infrastrutturale che include anche il database (DB-TIER1 e DB-TIER2)/storage (SAN)/bilanciante LDAP, con le seguenti caratteristiche:

MT1 e MT2

Modello HP/COMPAQ Proliant DL380 G3

CPU 1 x Intel P4-XEON @ 2,8GHz

Memoria 4 GByte ECC

Dischi 3 x 36,4 SCSI Ultra320 15000 RPM configurati in modalità RAID 1

Rete 4 x Gigabit Ethernet 10/100/1000 MBps

Tabella 8: Caratteristiche degli application server

DB-TIER1 e DB-TIER2

Modello HP/COMPAQ Proliant DL560

CPU 2 x Intel P4-XEON @ 2,8GHz

Memoria 6 GByte ECC

Dischi 2 x 36,4 SCSI Ultra320 15000 RPM configurati in modalità RAID 5

Rete 2 x Gigabit Ethernet 10/100/1000 MBps

2 x HBA FiberChannel 1/2GBps

Tabella 9: Caratteristiche dei database server

#### STORAGE (SAN)

Modello HP/COMPAQ MSA1000

Controller 2 x UltraSCSI 320, 256MB Cache onboard

Dischi 7 x 36,4GB SCSI Ultra320 15000 RPM configurati in modalità RAID 0+1 + spare

Connettività 2 x FC switch 1/2GBps 2 porte (totale 4)

Nr. Vani liberi per espansione dischi 7

Tabella 10: Caratteristiche dello storage

#### LOAD BALANCER LDAP

Marca Radware

Nr. porte 2

Tabella 11: Caratteristiche del bilanciatore LDAP

I server e lo storage precedentemente indicati sono collegati mediante una rete strutturata in due sottoreti, una zona demilitarizzata ed una rete protetta, come illustrato in Figura 10:

#### Architettura hardware e di rete

In particolare, due web/application server (MIDDLE-TIER1 e MIDDLE-TIER2) sono una copia speculare l'uno dell'altro e sono utilizzati simultaneamente in modo controllato da un'apparecchiatura (Load Balancer) che bilancia le richieste HTTP e HTTPS provenienti dalla rete esterna (Internet), da una linea dedicata con banda garantita di 2Mbps.

Due database server (DB-TIER1 e DB-TIER2) sono configurati in cluster software che garantisce prestazioni di high availability. Sui database server è installato anche il server LDAP a cui si accede tramite apposita apparecchiatura di load balancing del traffico HTTP/HTTPS/LDAP/LDAPS, in modo simile a quanto avviene per i due web/application server. I database server sono collegati ad uno storage esterno mediante fibra ottica in modo ridondante, sfruttando entrambe le schede fiber channel presenti su ciascun database server.

Su tutti i server previsti nella piattaforma è installato il sistema operativo Linux Red Hat Enterprise Server 2.1. Le schede di rete dei server sono configurate in modalità teaming a livello di driver e sistema operativo e l'accesso allo storage esterno avviene in modalità iSCSI. Il clustering fra i server omologhi non viene gestito a livello di sistema operativo, ma dalla piattaforma software Oracle, come indicato nel seguito.

Sui server DB-TIER 1 e 2 è installato Oracle 9i database versione 9.2.0.4 in configurazione cluster software realizzato con Oracle Real Application Cluster versione 9.2.0.4.

Oracle Application Server 10g versione 9.0.4 è installato nel modo seguente:

- Le componenti web-cache, J2EE e Portal sui server MIDDLE-TIER 1 e 2
- La componente "Infrastructure" (metadata repository, single-sign on e internet directory) sui server DB-TIER 1 e 2, utilizzando come repository il database lì installato.

#### Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Politecnico di Milano, Cefriel, TXT e-solutions

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 42

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce? n.d.

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione? n.d.

#### Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

##### Esigenza di specifici modelli organizzativi

I servizi componenti la Soluzione "Erogazione servizi comunali di livello 1 e 2" hanno un impatto organizzativo generalmente molto basso ma dipendente dalla cultura permeante gli enti destinatari. In particolare è possibile dire che i Comuni con una base informatica costituita da rudimenti di navigazione internet e utilizzo dei principali applicativi di Office Automation hanno avuto un tempo di implementazione di un terzo minore rispetto a quelli in cui la cultura informatica ancora non permea nell'Amministrazione.

Nel caso di Comune con già una base di cultura informatica, la soluzione ha un impatto organizzativo molto basso in quanto i dipendenti comunali sono già stati precedentemente abituati alla ricerca delle informazioni da pubblicare, all'uso del WEB e alle tecnologie informatiche di office automation. Nonostante la soluzione sia pensata per l'utente informaticamente NON esperto, un minimo di competenze si è dimostrato elemento importante per la buona implementazione della soluzione in tempi brevi.

Entrando nel particolare dei Comuni con una base di conoscenza informatica è possibile dire che il lavoro richiesto nella prima fase ha occupato i redattori per un tempo pari a 100 giornate/uomo da suddividersi tra i vari redattori in un periodo che è possibile quantificare come valore medio in circa 2 mesi (i valori sono indicativi e calcolati in base all'esperienza acquisita con i Comuni appartenenti al progetto; Comuni classificabili in dimensioni piccole medie e grandi). Il risultato delle azioni appena descritte è una completa implementazione della soluzione all'interno di un portale internet (con "completa implementazione" si intende la conferma dei contenuti inseriti e l'inserimento di tutte i dati necessari all'interno del server)

Nel caso di Comune con scarsa cultura informatica l'impatto organizzativo è stato più alto a causa di una maggiore lentezza nell'implementazione della soluzione causata da una minore esperienza nell'uso delle tecnologie. Questa problematica è stata risolta con conseguenti azioni correttive mirate, non tanto alla sostituzione del Redattore comunale con altra persona, bensì con l'adozione di corsi che, partendo dalle basi dell'informatica, hanno portato i Redattori comunali a accettare il mezzo internet come medium di interazione con i cittadini e imprese e come strumento a valor aggiunto per il proprio lavoro quotidiano. Il lavoro è quindi stato svolto interamente dagli Enti comunali, seppur in un tempo maggiore rispetto a quelli con una cultura informatica maggiormente sviluppata.

In riferimento a quanto detto precedentemente è possibile asserire che nei comuni di grande dimensioni sia necessaria la presenza (part-time) di uno o due webmaster che fungano da help desk e da agenti per azioni ripetitive e bypassabili tramite l'utilizzo di un Data Base, il numero dei Redattori è invece irrilevante basandosi sugli organici medi comunali. Nei comuni di piccole e medie dimensioni il numero dei webmaster (part-time) necessari varia da uno a due, essi si occupano non solo dell'assistenza ma anche del reperimento delle informazioni del loro inserimento sul portale. L'opzione di outsourcing non è da ritenersi necessaria ma comunque accettabile in realtà in cui vi sia effettiva indisponibilità da parte del personale Comunale di occuparsi di tali compiti.

Una osservazione generale, indipendente dalle conoscenze informatiche di ogni Comune, deve essere fatta sulla necessità di continua ricerca di commitment con gli amministratori dei Comuni, siano essi componenti politici o operativi. La chiave per l'implementazione di questi servizi è infatti la ricerca continua di feedback e l'assistenza ai Comuni che, per percepire un impatto organizzativo minore, devono avere sempre la possibilità di confrontarsi e chiarire i propri dubbi.

Infine, è necessario sottolineare come vi sia un impatto organizzativo di lungo periodo per il personale comunale: infatti la presenza di un sito web e la possibilità da parte di cittadini ed imprese di reperire le informazioni direttamente online diminuisce la crucialità di operazioni quali rispondere al telefono o fare help desk allo sportello. Ed è proprio questo l'elemento portante della soluzione Servizi 1 - 2: informare il cittadino di quanto necessario lasciando al dipendente comunale la possibilità di compiere attività a maggior valore aggiunto per se stesso e per il Comune.

Necessità di accordi con Enti terzi n.d.

Dipendenza da normative regionali n.d.