

**Soluzione RIUSO240****“Front Office per l'erogazione di servizi di e-government a cittadini ed imprese” proposta da “Comunità Montana Peligna”****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

**Tipologia di Amministrazione proponente:** Forma associativa di Comuni (Unioni e CM)

**Regione dell'amministrazione:** Abruzzo

**Ambito/i amministrativo/i interessato/i:** Governo del territorio  
Sviluppo economico  
Territorio e ambiente

**Nome:** Livia

**Cognome:** Ruscitti

**Posizione nell'Ente:** Responsabile

**Telefono:** 86431380

**Email:** ruscitti@peligna.it

**Altre ammin. che utilizzano la soluzione:** n.d.

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

**Servizi Implementati**

**Nome** Consultazione dei procedimenti

**Destinazione** per le imprese

Il servizio è diretto a fornire a tutti gli interessati, imprese e tecnici professionisti, l'accesso alle informazioni inerenti gli adempimenti necessari per accedere alle procedure autorizzatorie previste dalle norme di settore e dai regolamenti. Il servizio, tramite una ricerca guidata che consente la definizione delle caratteristiche dell'intervento con livelli di dettaglio via via crescenti, consente di individuare e presentare in maniera integrata all'utente, tutti gli adempimenti di carattere normativo e documentale, da utilizzare nell'ambito della presentazione di una istanza. Esso si colloca da un punto di vista tematico nell'ambito dei servizi relativi allo Sportello Unico Attività Produttive, in quanto comprende gli interventi previsti dal D.P.R. 447/98 e dal D.LGS. 112/98, oltre che quelli in tema di edilizia definiti dal Testo Unico 380/2001. Il livello di interazione implementato consente sia la consultazione delle informazioni aggregate per tipo di intervento oggetto dell'istanza (normativa, modulistica, documentazione da produrre, tempistica, oneri, eventuali enti coinvolti), sia la possibilità di eseguire il download della documentazione in formato digitale.

**Nome** Consultazione informazioni

**Destinazione** per le imprese

Il servizio consente di accedere a livello di front office web a differenti archivi tematici con la possibilità di reperire informazioni relative a differenti tematismi, ed eventualmente eseguire il download di documentazione in formato digitale; le tipologie di informazioni gestite sono:

Informazioni sulle amministrazioni e recapiti

Normative

Modulistica

Procedimenti

Endoprocedimenti

**Nome** Wizard per presentazione istanza on line

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio si integra con il wizard per la consultazione dei procedimenti e consente all'utente di presentare una istanza on line all'ufficio completa delle informazioni e degli allegati necessari all'avvio del procedimento.

L'operazione può essere fatta con soluzione di continuità, compilando le varie sezioni anche in tempi diversi, in modo che la domanda venga presentata solamente quando completa delle informazioni necessarie.

Le informazioni inviate verranno preventivamente vagliate dagli operatori degli uffici per l'eventuale successiva attivazione dell'istanza. Il servizio poggia su un sistema di autenticazione che si va a integrare con i dati anagrafici gestiti dall'applicazione di back office. Esso infatti richiede l'autenticazione dell'utente che va ad effettuare l'invio dei dati.

Nel caso in cui sia disponibile un'infrastruttura che consenta transazioni sicure ed autenticazione forte tramite certificati digitali (veicolati da Smart Card quali la Carta Nazionale dei Servizi o la Carta d'Identità Elettronica), il servizio consente di garantire la piena legalità per l'istanza presentata on line.

**Nome** g

**Destinazione** per l'amministrazione

g

**Nome** g

**Destinazione** per l'amministrazione

g

**Nome** Consultazione dei procedimenti

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio è diretto a fornire a tutti gli interessati, cittadini e tecnici professionisti, l'accesso alle informazioni inerenti gli adempimenti necessari per accedere alle procedure autorizzatorie previste dalle norme di settore e dai regolamenti. Il servizio, tramite una ricerca guidata che consente la definizione delle caratteristiche

dell'intervento con livelli di dettaglio via via crescenti, consente di individuare e presentare in maniera integrata all'utente, tutti gli adempimenti di carattere normativo e documentale, da utilizzare nell'ambito della presentazione di una istanza. Esso si colloca da un punto di vista tematico nell'ambito dei servizi relativi allo Sportello Unico Attività Produttive, in quanto comprende gli interventi previsti dal D.P.R. 447/98 e dal D.LGS. 112/98 oltre che quelli in tema di edilizia definiti dal Testo Unico 380/2001. Il livello di interazione implementato consente sia la consultazione delle informazioni aggregate per tipo di intervento oggetto dell'istanza (normativa, modulistica, documentazione da produrre, tempistica, oneri, eventuali enti coinvolti), sia la possibilità di eseguire il download della documentazione in formato digitale.

**Nome** Consultazione dello stato di avanzamento della pratica

**Destinazione** per le imprese

Il servizio consente ai soggetti che hanno presentato istanza, di accedere, previa autenticazione, allo stato di avanzamento della propria istanza. Il servizio poggia su un sistema di autenticazione che si va a integrare con i dati anagrafici gestiti dall'applicazione di back office. L'accesso alla pratica consente di visualizzare quali fasi della pratica sono state effettivamente eseguite, in quali tempi e con quale esito; L'accesso può essere effettuato anche dai tecnici professionisti per poter visualizzare con lo stesso accesso l'iter di tutte le pratiche a loro carico.

**Nome** Consultazione dello stato di avanzamento della pratica

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio consente ai soggetti che hanno presentato istanza, di accedere, previa autenticazione, allo stato di avanzamento della propria istanza. Il servizio poggia su un sistema di autenticazione che si va a integrare con i dati anagrafici gestiti dall'applicazione di back office. L'accesso alla pratica consente di visualizzare quali fasi della pratica sono state effettivamente eseguite, in quali tempi e con quale esito; L'accesso può essere effettuato anche dai tecnici professionisti per poter visualizzare con lo stesso accesso l'iter di tutte le pratiche a loro carico.

**Nome** Wizard per presentazione istanza on line

**Destinazione** per le imprese

Il servizio si integra con il wizard per la consultazione dei procedimenti e consente all'utente di presentare una istanza on line all'ufficio completa delle informazioni e degli allegati necessari all'avvio del procedimento. L'operazione può essere fatta con soluzione di continuità, compilando le varie sezioni anche in tempi diversi, in modo che la domanda venga presentata solamente quando completa delle informazioni necessarie. Le informazioni inviate verranno preventivamente vagliate dagli operatori degli uffici per l'eventuale successiva attivazione dell'istanza. Il servizio poggia su un sistema di autenticazione che si va a integrare con i dati anagrafici gestiti dall'applicazione di back office. Esso infatti richiede l'autenticazione dell'utente che va ad effettuare l'invio dei dati. Nel caso in cui sia disponibile un'infrastruttura che consenta transazioni sicure ed autenticazione forte tramite certificati digitali (veicolati da Smart Card quali la Carta Nazionale dei Servizi o la Carta d'Identità Elettronica), il servizio consente di garantire la piena legalità per l'istanza presentata on line.

**Nome** Servizi di community

**Destinazione** per i cittadini

Tale servizio aggrega i principali strumenti di community quali news, bacheche, FAQ, Form, invio di quesiti.

**Nome** Framework per la connessione con sistema di gestione di back office

**Destinazione** per l'amministrazione

Il servizio implementa una componente software che consente tramite specifiche di comunicazione e di decodifica dei dati definite, l'interfacciamento con sistemi di back office per la gestione dei procedimenti relativi allo Sportello Unico Attività Produttive. Il sistema di front office si colloca pertanto come punto di accesso ai servizi per cittadini ed imprese consentendo di garantire la trasparenza verso il sistema utilizzato dall'ente per la gestione dei procedimenti e delle informazioni ad essi relative. Le informazioni vengono veicolate attraverso tale servizio in maniera bidirezionale, da un lato consentendo all'amministrazione il recepimento di dati inviati da parte dell'utente per via telematica, dall'altro garantendo l'esposizione dei dati provenienti dagli archivi informatici dell'amministrazione. Il framework implementa diverse componenti per la connessione a livello applicativo, verso i differenti archivi di dati gestiti dall'amministrazione. Tramite il framework è stata realizzata la connessione con l'applicativo di back office "SiGePro", utilizzato dalle amministrazioni della Comunità Montana per la gestione dei procedimenti relativi al SUAP e al SUE. Tale connessione realizza la possibilità di scambiare direttamente le informazioni gestite tra i due ambiti.

**Nome** Consultazione informazioni

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio consente di accedere a livello di front office web a differenti archivi tematici con la possibilità di reperire informazioni relative a differenti tematismi, ed eventualmente eseguire il download di documentazione in formato digitale; le tipologie di informazioni gestite sono:

Informazioni sulle amministrazioni e recapiti  
 Normative  
 Modulistica  
 Procedimenti  
 Endoprocedimenti

## Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://frontoffice.sigepro.it/cmpeigna>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

### Descrizione

Il progetto Front Office per l'erogazione di servizi di e-government a cittadini ed imprese è stato sviluppato per rispondere in modo completo ed integrato alle crescenti necessità delle Pubbliche Amministrazioni che, coinvolte nel processo di semplificazione e trasparenza dei rapporti, sono chiamate a gestire in modo sempre più efficace procedimenti e processi amministrativi. L'obiettivo è quello di fornire una serie di servizi in ambito Sportello Unico Attività Produttive e Sportello Unico Edilizia, capace di ottimizzare tempi e risorse, realizzando nel contempo una maggiore efficienza e qualità nei servizi e nei rapporti tra amministrazione e l'utenza finale (cittadini ed imprese).

La conformità alle direttive del CNIPA (ex AIPA), l'allineamento ai più moderni standard tecnologici e la filosofia applicativa sono i punti su cui è stato basato lo sviluppo delle componenti applicative, mentre le logiche di semplificazione, di efficienza e di accessibilità costituiscono la base per la definizione del modello di erogazione di servizi di front office. Per consentire la massima portabilità ed adattabilità alle singole situazioni presenti negli enti locali, il software applicativo è disponibile in tecnologia Web nativa, sia su piattaforma "Open Source" che su piattaforma "Microsoft".

L'architettura della soluzione garantisce la massima scalabilità verso l'alto, assicurando ottime prestazioni anche con un elevato numero di utenti. L'applicativo può essere erogato in modalità ASP (Application Service Providing) o installato presso i sistemi informativi dell'amministrazione comunale. Un apposito Modulo di Interoperabilità, realizzato utilizzando componenti standard basati su tecnologie XML e SOAP, mette a disposizione le necessarie porte applicative e porte delegate per l'interazione tra sistemi. Questo garantisce modalità di "dialogo" omogenee ed il più possibile standardizzate, consentendo l'accesso ad archivi telematici distribuiti, ottimizzando le risorse impiegate ed evitando inutili duplicazioni d'informazioni. Questa stessa architettura consente una facile integrazione con i più diffusi sistemi di firma digitale e di posta certificata. Il Front Office attraverso apposite interfacce web alle quali possono accedere le aziende, i cittadini ed i professionisti, eroga tutte le informazioni per i diversi procedimenti gestiti ed assiste i richiedenti durante la fase di individuazione della documentazione e della modulistica che dovrà essere presentata all'ufficio competente. Le interfacce web sono caratterizzate da certificazione W3C AA per l'Accessibilità (WAI) e WCAG 1.0. Il sistema consente di aggregare nell'erogazione dei servizi diversi Sportelli Associati ovvero di realizzare un punto di accesso unico ai servizi per tutti i comuni facenti parte il raggruppamento.

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

Avvio della soluzione: Marzo 2007

N. di addetti operanti con la soluzione:: 4

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

Il contesto organizzativo vede una situazione in cui la Comunità Montana rappresenta il punto di contatto verso l'utenza finale per i differenti comuni coinvolti, nonchè di raccordo tra di essi. Il progetto ha comportato come azione preliminare la ridefinizione di alcuni ruoli, compiti e processi della struttura organizzativa, sia in relazione alle prassi di gestione dei procedimenti, sia in relazione ai nuovi servizi di front office implementati.

Da un punto di vista tecnologico il sistema di front office è stato implementato e successivamente integrato con SiGePro di Init srl, una soluzione di back office già esistente per la gestione dei procedimenti, al fine di mantenere gli investimenti pregressi delle amministrazioni.

Da un punto di vista operativo il progetto ha coinvolto in sede di formazione tutti i profili legati al servizio. Alcuni incontri di alto livello (sul modello organizzativo, normativa, regolamenti) sono stati svolti con i dirigenti e responsabili del procedimento e degli Enti terzi coinvolti.

N. di giornate di formazione: 7

Nota sulle giornate di formazione: n.d.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 3

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: NO

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

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** LICENZA D'USO

**Proprietà** amministrazione

Comunità Montana Peligna

**Componente** CODICE SORGENTE FRONT OFFICE

**Proprietà** amministrazione

Comunità Montana Peligna

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 48.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 5.000,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 8.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 1.000,00

Nota: n.d.

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

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

La riduzione di costi connessi alla gestione dei procedimenti è una tendenza che si inizia a riscontrare dopo un certo periodo dall'avvio dei servizi stessi. Infatti i benefici iniziano a realizzarsi quando la situazione organizzativa, i processi e le competenze siano sufficientemente consolidati.

La valutazione delle differenti voci relative a costi diretti ed indiretti comprende le seguenti componenti:

- Riduzione dei tempi dedicati alla consulenza presso gli sportelli fisici da parte del personale dell'amministrazione (diretta, telefonica, ecc)
- Maggior efficacia e quindi riduzione dei tempi dedicati ai processi interni di gestione dei procedimenti
- Maggior efficienza nei tempi di relazione tra enti grazie alla standardizzazione delle procedure tra enti diversi
- Economie legate ai minori oneri connessi all'inserimento dei dati ed alla loro gestione informatizzata

Sulla base di valutazioni che coinvolgono situazioni e servizi analoghi è possibile stimare percentualmente il risparmio indiretto che l'amministrazione può avere in termini di:

- tempo dedicato all'utenza (-20%)
- tempo dedicato all'inserimento dati (-10%)
- tempo dedicato alla gestione della documentazione (- 10%)

Una serie di benefici non quantificabili vengono inoltre generati dalla possibilità di garantire una maggior sicurezza nelle transazioni tra utenti e PA e tra sistemi diversi, che impatta in maniera positiva sulla qualità ed efficienza dell'operato degli uffici.

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

I principali benefici in questo ambito sono riconducibili ad una maggiore qualità del servizio.

- Accesso facilitato alle informazioni (in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo)
- Disponibilità dei servizi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.
- Diminuzione degli oneri connessi alla presentazione delle istanze(in termini soprattutto di tempo, ma anche da un punto di vista logistico)
- Maggior trasparenza in relazione all'iter di approvazione delle pratiche ed ai tempi impiegati dagli uffici
- Maggior sicurezza nelle transazioni on line per l'utente
- Uniformità nell'accesso alle informazioni per le differenti amministrazioni coinvolte
- Normalizzazione della modulistica e quindi uniformità nell'utilizzo dei moduli per differenti amministrazioni
- Miglior organizzazione dei contenuti per gli utenti e quindi maggior semplicità di utilizzo

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

- possibilità di utilizzare i dati relativi alle richieste per mappare in maniera specifica le differenti tipologie di istanze che gli utenti eseguono. Questo consente di analizzare quali settori del servizio abbiano carichi di lavoro maggiore, anche in un'ottica previsionale.
- Possibilità di utilizzare i dati relativi agli utenti che richiedono autorizzazioni per controlli incrociati a fini ad esempio tributari.
- Possibilità di monitorare quelle che sono le esigenze del tessuto produttivo sulla base della tipologia di istanze inviate allo sportello.
- Consente di avere una stima di una parte delle disponibilità economiche dell'ente per gli anni futuri, sulla base degli importi pagati nei precedenti anni (ad es. contributi, costo di costruzione, ecc.).

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

- minori inserimenti di dati grazie alla domanda on line
- accorpamento delle competenze e maggior rapidità negli scambi di dati tra diversi operatori degli uffici e diversi enti, grazie alla condivisione delle informazioni per via telematica
- maggior tracciabilità delle operazioni
- minore tempo dedicato alla creazione e salvataggio dei documenti
- minor duplicazione delle informazioni con maggior facilità di reperimento
- condivisione delle banche dati
- nessun software da installare
- nessun vincolo tecnologico per l'hardware

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'applicativo è presente sia su piattaforma Microsoft che OpenSource (J2EE).

Ambiente Microsoft:

Sistema operativo: Windows 2000-2003 Server  
Application Server: IIS  
DataBase: Oracle, SqlServer, Postgres  
Altri software: Crystal Report (opzionale)

Ambiente OpenSource (J2EE)

Sistema operativo: Linux  
Application Server: TomCat  
DataBase: Postgres, MySQL, Oracle  
Altri software:

L'applicativo può essere gestito in modalità Outsourcing presso il Centro Servizi

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

Ambiente Microsoft:

Sistema operativo: Windows 2000-2003 Server  
Application Server: IIS - MTS  
DataBase: Oracle, SqlServer, Postgres  
Altri software: Crystal Report (opzionale)

Ambiente OpenSource (J2EE)

Sistema operativo: Linux  
 Application Server: TomCat  
 DataBase: Postgres, MySql, Oracle  
 Altri software:

Per ciò che concerne l'hardware da utilizzare, sono auspicabili soluzioni fault tolerant (basate su tecnologia Intel), messe a disposizione dai maggiori vendor ed in grado di garantire la continuità del servizio, oltre alla massima affidabilità delle apparecchiature hardware. Queste macchine dovranno comunque essere presenti sulla Hardware Compatibility List di Microsoft.

Si consiglia l'adozione di macchine prodotte dai maggiori vendor ( IBM, HP, DELL etc), per garantire affidabilità e prestazioni (presenti sulla Hardware Compatibility List di Microsoft)

L'applicativo può essere gestito in modalità OutSourcing presso il Centro Servizi

Per quanto riguarda le caratteristiche Hw:

Server di sistema APP/DB (requisiti minimi)

Processore - Intel Pentium IV  
 Memoria Ram - 1.024 MB  
 Dischi Fissi - 60 Gb.  
 Unità di salvataggio - di tipo DAT 4 mm.  
 Scheda di rete - Ethernet 10/100 TX UTP

Stazione di lavoro (requisiti minimi)

Processore - Intel Pentium IV  
 Memoria Ram - 512 MB  
 Dischi Fissi - 40 Gb.  
 Scheda di rete - Ethernet 10/100 TX UTP

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

Consulenti legali e tecnici di settore.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 3

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

A regime si stima che il volume di pratiche gestite all'anno per il progetto sarà pari a 1600. Il software è stato testato per sorreggere un carico di utenti concomitanti senza manifestare significativi decadimenti nelle prestazioni, pari a 10000. Tale dato va comunque relazionato con il dimensionamento dell'infrastruttura hardware adottata.

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

Come già specificato la soluzione di Front Office è integrata con il BackOffice "SIGePro" per la gestione dei procedimenti SUAP e SUE attraverso il framework di interconnessione sviluppato.

Potrebbero essere richieste ed implementate integrazioni con altri applicativi , tipicamente le richieste sono le seguenti:

- Protocollo generale
- Sit
- Anagrafe imprese
- Anagrafe residenti
- SSO

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

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

Nell'ambito del progetto sono state eseguite attività volte ad ottenere una normalizzazione tra le differenti amministrazioni coinvolte, in termini di modalità di gestione dei procedimenti, in maniera da creare, laddove possibile e nel rispetto degli specifici regolamenti, la massima standardizzazione nel modus operandi degli utenti delle differenti amministrazioni. Oltre alle difficoltà di ordine generale , nel caso dei piccoli Comuni del territorio si verificano, più spesso, criticità in ordine alla disponibilità di risorse (finanziarie, organizzative, professionali, tecnologiche, ecc...) ostative rispetto la possibilità di agire concretamente nei confronti della efficace attuazione dei servizi.

In questo caso, si agisce in modo tale da favorire la creazione di forme associative tra quelle previste dalla vigente normativa (consortili, unioni, comunità di ambito, ecc...), con la finalità ultima di promuovere la creazione di Centri Servizi per i piccoli Comuni.

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

Questo punto costituisce la premessa interistituzionale a qualunque tipo di attività concreta a carattere sistematico che si voglia svolgere nei riguardi del SUAP e del SUE.

Il ruolo che il progetto svolge, in questo caso, è quello di facilitatore e promotore in ordine alla stipula degli accordi tra i vari attori istituzionali che operano nell'ambito dello scenario SUAP e SUE, premessa ineliminabile alla costituzione di una effettiva rete di relazioni.

Il protocollo di intesa è necessario per il rispetto dei tempi normativi, per accelerare e creare un legame stretto tra ente comunale e amministrazioni terze.

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

La gestione dei procedimenti è sottesa all'infrastruttura normativa del nostro paese. Nell'ambito del progetto vengono

precaricati e preconfigurati procedimenti e endoprocedimenti nel rispetto delle normative nazionali e regionali di riferimento. Nella fase di attivazione vengono implementati anche gli specifici regolamenti comunali e, ove presenti, regolamenti Provinciali. La particolare progettazione del software comporta una assoluta indipendenza dalle differenze regionali o locali in ambito normativo.