

Soluzione RIUSO292**"GenioWeb (gestione del Demanio idrico)" proposta da "Regione Liguria"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Regione
Regione dell'amministrazione: Liguria
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Governo del territorio
 Polizia locale
 Territorio e ambiente
 Tributi
Nome: Lucia
Cognome: Pasetti
Posizione nell'Ente: Dirigente Sistemi Informativi e Telematici
Telefono: 010 5485749
Email: lucia.pasetti@regione.liguria.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Provincia di Genova
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: province
 regioni

Servizi Implementati**Nome** Gestione concessioni / pagamenti**Destinazione** per l'amministrazione

E' un modulo WEB attraverso il quale il personale dell'Ente elabora le pratiche inserite. Ci sono funzioni per la registrazione dello stato della pratica, di generazione (automatica/manuale) di comunicazioni d'ufficio secondo moduli predisposti, di ricerca sull'archivio di pratiche, (in corso, concluse, da rinnovare) sia attraverso chiavi di ricerca alfanumeriche che cartografiche. Più in generale, ha lo scopo di fornire specifiche funzionalità tecnico-amministrative a funzionari/altri utenti dell'Ente, nelle varie fasi dell'iter: acquisizione di richieste di concessione, verifiche tecniche e/o amministrative, rilascio delle concessioni e gestione dei pagamenti/canoni, controllo dell'utilizzo dei beni (funzioni di polizia idraulica).

Nome Servizi di informativa generale**Destinazione** per i cittadini

E' un modulo WEB predisposto per l'utilizzo sia da parte di uno sportello di front office che direttamente dall'utente (ad esempio concessionario) attraverso il quale è possibile accedere ad informazioni pubbliche, quali l'elenco delle aree demaniali in gara e la disponibilità di aree demaniali da richiedere in concessione con individuazione sulla cartografia.

Nome Servizi di informativa rivolti all'utente (accesso tramite login/password)**Destinazione** per i cittadini

E' un modulo WEB predisposto per l'utilizzo sia da parte di uno sportello di front office che direttamente dall'utente (concessionario) attraverso il quale si consulta lo stato di avanzamento della propria pratica/riciesta nell'iter autorizzativo e lo stato dei pagamenti nell'iter amministrativo.

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

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

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

La presente soluzione si compone di tre moduli indipendenti tra loro. Il cuore della soluzione è costituito dall'applicativo denominato GenioWeb, dedicato alla gestione delle pratiche relative al Demanio Idrico. Gli altri due moduli complementari riguardano l'estensione cartografica e l'integrazione verso il sistema di workflow management dell'Ente. La soluzione, in un'ottica di riuso presso altri Enti locali o loro aggregazioni, eventualmente appoggiandosi all'infrastruttura del Centro Servizi Regionale (apposite porzioni del DBTI e Servizi Infrastrutturali) consente la semplificazione dell'accesso e della gestione delle informazioni a supporto del pagamento dei canoni del demanio idrico (svariati tipi pratiche di cui le più importanti già sviluppate per la Provincia di GENOVA). Si tratta di un applicativo web con funzionalità sia gestionali che cartografiche, che consente all'utente-cittadino di monitorare la singola pratica e di avere a disposizione le necessarie informazioni via web. I funzionari dell'Ente lo utilizzano per gestire l'avanzamento di ogni singola richiesta e/o concessione ed i relativi pagamenti.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Novembre 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: 10

Breve descrizione del contesto organizzativo

Il progetto ha evitato, per quanto possibile, la ridefinizione di 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 in conformità con una precedente soluzione adottata dall'Ente (Genio). A livello di back office, si è proceduto con il recupero della precedente base dati, promuovendo contestualmente una importante azione di bonifica/normalizzazione dei dati.

correttamente una importante azione di servizio, normalizzazione dei costi.

Da un punto di vista operativo il progetto ha cercato di coinvolgere ad alto livello (sulla condivisione di modello organizzativo, normativa, regolamenti) funzionari di altri Enti potenzialmente coinvolti (in primis, le altre Amministrazioni Provinciali della Liguria).

N. di giornate di formazione: 5

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: NO

Indicare le componenti della soluzione

Componente Estensioni cartografiche

Proprietà amministrazione

Regione Liguria

Componente Applicazione gestionale

Proprietà amministrazione

Provincia di Genova

Componente licenza RDBMS

Proprietà privato

Oracle

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 170.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 3,00

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

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%)

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
- 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.
- 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

- maggior rapidità negli scambi di dati tra diversi operatori degli uffici, 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 sulle postazioni client
- nessun vincolo tecnologico per l'hardware delle postazioni client

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

Equità fiscale

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Le componenti fondamentali, da un punto di vista logico sono rappresentate dai tre seguenti moduli, indipendenti tra loro: l'applicativo GenioWeb, dedicato alla gestione delle pratiche relative al Demanio Idrico, l'estensione cartografica e l'integrazione verso il sistema di workflow management dell'Ente.

1) GenioWeb

L'applicativo GenioWeb, per la gestione delle pratiche del Demanio Idrico della Provincia di Genova, è basato su gateway ISAPI (o engine CGI) che, interpretando a run-time i descrittori dell'applicazione, effettuano le interrogazioni/transazioni sulla base dati e generano automaticamente le maschere di dialogo con l'utente (pagine HTML).

L'applicativo, pur rappresentando essenzialmente il back-office della soluzione, orientato a personale interno all'Ente, presenta anche alcune funzioni di front-office, destinate a utenti esterni (tipicamente concessionari od aspiranti tali).

2) Estensione cartografica

L'estensione web-mapping di GenioWeb prevede applicazioni per la consultazione interattiva ed eventualmente simultanea del DBTL (DB Territoriale Locale) e del DBTI (DB Territoriale Integrato).

Tali Applicazioni sono state realizzate secondo gli standard OGC e le tecnologie attualmente in uso presso Regione Liguria per le applicazioni Web-GIS. In particolare, si tratta di un insieme di componenti ASP, JS ed XML distribuiti tra il dominio provinciale (dove risiede il DBTL) e quello regionale (dove risiede il DBTI del Centro Servizi Sigmater), che, nel loro insieme, rappresentano un client WMS/WFS, permettendo l'accesso ai dati via web services OGC. Per motivi essenzialmente prestazionali, si è scelto di accoppiare ognuno dei due DB ad un application server cartografico dedicato (MapServerUMN nello specifico).

3) Integrazione verso il sistema di workflow management Mermig

L'integrazione tra GenioWeb e Mermig, consiste essenzialmente in un interscambio di dati, realizzato tramite chiamate ad apposite pagine generate dall'engine CGI e script JS deployati sulla piattaforma Mermig. Tale interscambio dati garantisce l'allineamento/sincronizzazione delle informazioni topiche di una pratica (prime tra tutte, il suo Codice), tra quanto gestito tramite GenioWeb nel DB gestionale Oracle e quanto generato da Mermig nel proprio archivio XML.

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

Le piattaforme HW/SW su cui vengono implementati i servizi non implicano prerequisiti tecnologici particolari, ovvero non vengono richieste piattaforme specifiche.

La Provincia di Genova utilizza inoltre per la propria soluzione il RDBMS Oracle 10g Standard Edition (con estensione Oracle Locator) come DB di riferimento sia gestionale che cartografico.

Gli unici gateway richiesti sono MapServerUMN (per i dati cartografici) e i vari gateway ISAPI (funzionali a GenioWeb ed all'integrazione con Mermig).

L'ambiente tecnologico nel quale sono sviluppate le diverse componenti è basato su RDBMS Oracle 10g, sia per la gestione delle informazioni gestionali che per la gestione delle informazioni territoriali.

Le prime vengono accedute tramite appositi gateway ISAPI, mentre le seconde vengono servite con il gateway MapServerUMN e sono direttamente accessibili con qualsiasi client WMS. Data l'integrazione con l'applicazione CartoWebIWS di Regione Liguria, l'estensione mapping accede ai dati raster di Regione (come le ortofoto) tramite un ImageWebServer (lato browser è pertanto necessario un apposito plug-in IWS). Gli stessi dati residenti nel DBTL sono accessibili anche dal DesktopGIS Geomedia di Intergraph, utilizzato da Provincia per la gestione delle componenti geometriche dei dati.

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Datasiel S.p.A.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 36

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

A regime si stima che il volume di pratiche (non solo concessorie ma di qualsiasi tipologia) gestito all'anno per il progetto sarà pari a 1000. Il software è stato testato per sorreggere un carico di utenti concomitanti senza manifestare significativi decadimenti nelle prestazioni, pari a 100 (tra interni ed esterni). Tale dato va comunque relazionato con il dimensionamento dell'infrastruttura hardware adottata.

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

Per il modulo gestionale sono già state previste estensioni funzionali, per comprendere altre tipologie di pratica (ad es. derivazioni idriche).

Per le componenti cartografica, che risultano nativamente integrate con l'infrastruttura SDI regionale, sono possibili "agevoli" estensioni funzionali (tramite semplici upgrade lato client od agendo su WS e metadati lato server).

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

In Liguria, a decorrere dal gennaio 2001 la riscossione e l'introito dei canoni del demanio fluviale competono alla Provincia (D.Lgs. 112/98, LR 18/1999 e successive modifiche). Nell'ambito del progetto sono state pertanto 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 provinciali.

Necessità di accordi con Enti terzi

Nell'ambito del Progetto e-Gov SigmaTer, la Provincia di Genova, in collaborazione con l'Agenzia del Territorio, ha avviato la costituzione di un Sistema Informativo Geo-cartografico relativo alle aree di interesse (con particolare riguardo per le aree del demanio fluviale), comprendente anche le cartografie catastali originali di impianto, in maniera da rendere evidenti le variazioni alle morfologie fluviali dovute a fenomeni antropici (ad es. arginature) o naturali (ad es. fenomeni erosivi).

Dipendenza da normative regionali

La soluzione realizzata prescinde dal regime normativo vigente a livello regionale. Può essere applicata sia in realtà come quella ligure, dove la riscossione e l'introito dei canoni del demanio fluviale sono state demandate alle Province (D.Lgs. 112/98, LR 18/1999 e successive modifiche), sia in realtà regionali che non hanno attuato tale delega.