

**Soluzione RIUSO323****"PEOPLE-Sistema di gestione Deleghe" proposta da "Comune di Firenze"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

**Tipologia di Amministrazione proponente:** Comune  
**Regione dell'amministrazione:** Toscana  
**Ambito/i amministrativo/i interessato/i:** Dematerializzazione  
 Tributi  
**Nome:** Massimo  
**Cognome:** Cappuccini  
**Posizione nell'Ente:** Direttore Sistemi Informativi  
**Telefono:** 055 328 3807 055 328 3854  
**Email:** m.cappuccini@comune.fi.it  
**Altre ammin. che utilizzano la soluzione:** Comune Genova e, non ancora in esercizio, Comuni di Carpi e Ravenna  
**Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione:** comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi  
 province  
 regioni

**Servizi Implementati**

**Nome** Servizio di visura deleghe possedute da un utente

**Destinazione** per l'amministrazione

Web Service esposto dal back-end dell'ente che ospita il componente di gestione delle deleghe. Permette di ottenere l'elenco delle deleghe attive di un cittadino.

---

**Nome** Servizio di verifica del possesso di una delega da parte di un utente

**Destinazione** per l'amministrazione

Web Service esposto dal back-end dell'ente che ospita il componente di gestione delle deleghe. Permette di verificare per il delegante specificato l'esistenza di una delega attiva ad operare da parte del delegato specificato e per un dato servizio/area/sottoarea di delega.

---

**Nome** Servizio di revoca di una delega

**Destinazione** per i cittadini

La revoca di una delega può essere richiesta attraverso un apposito servizio di Front-end

- dall'intermediario intestatario della delega;
- direttamente dal cittadino;
- dal cittadino attraverso il nuovo intermediario scelto (la revoca è allegata alla richiesta di delega) predisposta d'ufficio dall'ente al verificarsi di particolari condizioni (esempio: perdita della qualifica di procuratore o rappresentante legale di una società);

Un intermediario o un cittadino possono richiedere la revoca di una delega attraverso il servizio di Front-end di revoca delega appositamente definito. Il cittadino può anche trasmettere autonomamente al Comune la richiesta di revoca allegata originariamente alla delega sottoscritta (oppure una richiesta a testo libero).

Il comune registra l'avvenuta revoca sul catalogo impedendo successivi accessi, per conto di quel cittadino, all'intermediario per i servizi oggetto della revoca di delega.

---

**Nome** Console di amministrazione del catalogo deleghe

**Destinazione** per l'amministrazione

Applicazione web di amministrazione del catalogo deleghe sul back-office dell'ente. Sono disponibili le funzionalità di ricerca, modifica, visualizzazione di dettaglio per le deleghe, i delegati ed i deleganti registrati sull'ente, oltre alle funzionalità di configurazione del Catalogo delle deleghe.

---

**Nome** Servizio di invio richiesta di delega

**Destinazione** per i cittadini

1. L'intermediario presenta la richiesta di delega attraverso il portale indicando i dati del contribuente;
2. Nella compilazione della richiesta il sistema ottiene dal back-end l'elenco delle aree, sotto-aree e servizi di Front-end per i quali è permessa la delega e propone all'intermediario le scelte opportune. Nella stessa Richiesta non sarà mai possibile richiedere deleghe per aree diverse, mentre sarà possibile, a scelta dell'Ente mediante opportuna parametrizzazione, richiedere in una sola volta deleghe per un'intera area o per sotto-aree diverse (purché della stessa area).
3. Il back-office del comune registra nel catalogo la richiesta, senza renderla utilizzabile (stato di sospeso), e fornisce all'intermediario la copia cartacea della delega (file pdf) con un codice identificativo della richiesta stampato sia in cifre che come codice a barre. Il backoffice verifica anche che non ci siano altre deleghe attive o sospese (nel caso di deleghe sospese si limita ad una segnalazione).
4. L'intermediario stampa la richiesta, la firma, la fa firmare al cittadino (lasciandogliene una copia) e la trasmette al Comune in una delle seguenti modalità:
  - per fax;
  - per lettera;
  - attraverso un servizio apposito di Front-end di trasmissione della richiesta di delega. Questo servizio consiste nella trasmissione del codice identificativo della richiesta, del modulo allegato e firmato con firma autografa dal cittadino delegante e firmato digitalmente dall'intermediario. Allegata alla richiesta di delega è trasmessa anche la copia del documento d'identità del contribuente.
5. Nella copia per il cittadino è incluso un modulo di revoca già pre-compilato;
6. Il comune riceve la delega cartacea, la abbina con la richiesta ricevuta attraverso il portale e attiva la delega. In caso di trasmissione attraverso il servizio di Front-end appositamente definito l'abbinamento è automatico.

In caso di trasmissione attraverso il servizio di front-end appositamente definito l'abbinamento è automatico, in caso di trasmissione via fax o cartacea può essere automatizzato utilizzando il codice a barre stampato sulla richiesta. Il Comune, nel caso di trasmissione con il servizio di front-end, può decidere (questa è un'opzione del sistema di backoffice di gestione delle deleghe) di attivare immediatamente la richiesta. In questo caso l'intero ciclo di delega si può concludere in pochi minuti.

7. La delega è attiva e l'intermediario può utilizzare i servizi di front-end erogati dal comune (visure, richieste, etc..) con la propria firma digitale per conto del cittadino

### Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: [http://servizionline.comune.genova.it/home\\_dei\\_servizi/link/tributi/intermediari.html](http://servizionline.comune.genova.it/home_dei_servizi/link/tributi/intermediari.html)

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

#### Descrizione

La soluzione prevede:

- La realizzazione di un "Catalogo delle deleghe" nel back-office dell'ente con il legame delegato - delegante-servizio\_/area/sottoarea che consenta, in modalità multi-ente:
- all'intermediario una selezione più rapida e dei contribuenti per i quali operare;
- all'ente la certezza di mostrare all'intermediario solo i dati dei contribuenti che sono suoi clienti;
- La realizzazione di appositi servizi per gli intermediari che consentano:
  - di richiedere l'attivazione/disattivazione di una delega;
  - di rinnovare una delega scaduta
  - di consultare l'elenco delle proprie deleghe;
- La realizzazione di appositi servizi per i cittadini che consentano:
  - di consultare l'elenco delle proprie deleghe;
  - di revocare una delega attiva.

Per ottenere ulteriori informazioni sulla soluzione, e su tutte le altre soluzioni legate al progetto PEOPLE, sia per il reperimento del software che per conoscerne gli sviluppi, si faccia riferimento al sito del progetto PEOPLE, [www.progettopeople.it](http://www.progettopeople.it).

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

Avvio della soluzione: Maggio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione: 3

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

La soluzione è stata adottata in un contesto organizzativo in cui l'Ente aveva necessità di gestire in modo automatizzato l'attribuzione di deleghe ad intermediari per l'erogazione di servizi fiscali. La soluzione è però generica ed utilizzabile in qualunque area dei servizi on-line erogati ad intermediari.

N. di giornate di formazione: 12

Nota sulle giornate di formazione: calcolato come prodotto fra sessioni di formazione (4gg) e numero partecipanti (3)

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 10

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: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 4

Nota sulle giornate disponibili: n.d.

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

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** Base dati per il catalogo deleghe

**Proprietà** amministrazione

Comune di Firenze in qualità di capofila del progetto PEOPLE

**Componente** Applicazione di front-end

**Proprietà** amministrazione

Comune di Firenze in qualità di capofila del progetto PEOPLE

**Componente** Web services di back-end per l'interazione con il catalogo deleghe

**Proprietà** amministrazione

Comune di Firenze in qualità di capofila del progetto PEOPLE

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €:	80.000,00
Nota:	n.d.
Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo):	12,00
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):	4,00
Nota:	n.d.

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

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

Razionalizzazione della fruizione dei servizi erogati a soggetti fruitori dei servizi per conto di terzi (intermediari, professionisti).

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

Semplificazione - pur garantendo le formalità necessarie - del processo di delega/procura nell'effettuare servizi on-line per conto terzi. La soluzione permette di attivare servizi on-line a intermediari che agiscono per conto di terzi, pertanto è possibile offrire servizi on-line anche a coloro che per vari motivi non sono in grado di accedere direttamente, o non posseggono le competenze specialistiche richieste per l'invio all'Ente di talune istanze.

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

Razionalizzando il processo di delega il sistema permette all'Ente di avere maggiore controllo e visibilità sulle modalità di accesso ai servizi da parte di intermediari abilitati.

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

L'istanza può essere presentata all'Ente da parte di intermediari senza richiedere a delegante e delegato di recarsi allo sportello fisico.

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

Applicazione interoperabile con piattaforme di erogazione servizi on-line in tecnologia Web. La soluzione permette di effettuare verifiche sulla validità della delega sia nell'invio al back-office, che prima di far visualizzare all'utente dati del back-office. E' dunque possibile controllare gli accessi ed evitare esposizione di dati di terzi a soggetti da essi non autorizzati.

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

##### Caratteristiche della soluzione tecnologica

La soluzione tecnologica è composta da una web application funzionante sia sul framework PEOPLE Java che .net. E' interoperabile con altre web applications del sistema PEOPLE quali i servizi PEOPLE stessi, il sistema di inoltro al back-end di pratiche protocollate (Connects), Gestione accreditamenti di SIRAC.

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

La soluzione è in grado di funzionare su una dotazione HW/SW anche di complessità ridotta, in quanto si basa su una implementazione open source (Java, Apache Tomcat/MySQL), operante sia su OS Linux che Windows.

##### Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Engineering di Bologna per realizzazione applicativo

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 36

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

Volumi dipendenti essenzialmente dal numero di accessi. I dati residenti in archivi della procedura sono molto ridotti conformemente alla logica di realizzazione di un front office

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

La soluzione è integrata dalla stessa interfaccia di amministrazione utilizzata per il sistema di protocollazione e inoltro al back-office di pratiche protocollate (Connects). E' inoltre integrabile con i servizi di front-end PEOPLE tramite il framework PEOPLE.

#### Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

##### Esigenza di specifici modelli organizzativi

In ciascun ufficio che recepisca le pratiche PEOPLE è opportuno formare degli addetti per l'attuazione del processo organizzativo di approvazione, revoca e verifica delle deleghe per l'accesso ai servizi online dell'ente. E' consigliabile anche attivare sessioni informative specifiche per gli intermediari.

##### Necessità di accordi con Enti terzi

No.

**Dipendenza da normative regionali**

No.