

**Soluzione RIUSO377****"PEOPLE - Servizi alla Persona" 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  
Servizi sociali

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 di Roma, Comune di Reggio Calabria

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

**Servizi Implementati**

**Nome** Prenotazione trasporto anziani

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Prenotazione trasporto anziani" consente alle persone anziane residenti nel Comune di ottenere il sostegno di volontari per essere accompagnati all'interno del Comune. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato

**Nome** Richiesta di contributo retta per servizio residenziale per anziani: strutture residenziali private

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di contributo retta per servizio residenziale per anziani" consente alle persone anziane residenti nel Comune di ottenere un contributo per il pagamento della retta mensile delle Case di riposo. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato.

**Nome** Richiesta di inserimento presso strutture residenziali per anziani autosufficienti

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di inserimento presso strutture residenziali per anziani autosufficienti" consente di richiedere all'Amministrazione l'inserimento di un anziano presso una struttura residenziale (casa di cura) collocata nella propria ASL di appartenenza. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio.

**Nome** Richiesta di parcheggio personalizzato disabili

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di parcheggio personalizzato per persone con disabilità" consente di richiedere la riservazione di un posto auto personalizzato. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato.

**Nome** Richiesta di accesso e circolazione nella ZTL di Roma per persone con disabilità

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di accesso e circolazione nella ZTL di Roma per persone con disabilità" consente di richiedere l'accesso alle zone a traffico limitato, purché si sia già in possesso del contrassegno speciale di circolazione. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato

**Nome** Prenotazione d'accesso al servizio sociale

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di Prenotazione d'accesso al servizio Sociale consente di richiedere all'Amministrazione l'accesso ad uno o più servizi sociali di sostegno al disagio erogati dal Comune. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio di orientamento.  
Il servizio viene erogato a livello Municipale

**Nome** Richiesta di soggiorni di vacanza per anziani

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di Richiesta di soggiorni di vacanza per anziani consente di richiedere all'Amministrazione un soggiorno vacanza. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio di orientamento.  
Il servizio viene erogato a livello Municipale.

**Nome** Richiesta di parcheggio riservato per disabili

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di parcheggio riservato per persone con disabilità" consente di richiedere la riservazione di un posto auto

Il servizio di "Richiesta di parcheggio riservato per persone con disabilità" consente di richiedere la riservazione di un posto auto riservato. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato.

---

**Nome** Comunicazione di disponibilità al volontariato

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di Comunicazione di disponibilità al Volontariato consente di segnalare la propria disponibilità a svolgere attività di volontariato. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la comunicazione, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio conoscitivo.

---

**Nome** Richiesta attivazione servizio telesoccorso e servizio teleassistenza per la terza età

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta attivazione servizio telesoccorso e servizio di teleassistenza per la terza età" consente alle persone anziane residenti nel Comune di avere a disposizione una centrale operativa specializzata, attiva 24 ore su 24. Il servizio necessita di un primo modulo di richiesta nel quale fornisce i propri dati. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato.

---

**Nome** Richiesta di assistente familiare per anziani

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di Richiesta di assistente familiare per anziani consente di richiedere all'Amministrazione la collaborazione di un assistente familiare, per es. una badante, per anziani. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio di orientamento.

---

**Nome** Richiesta di iscrizione al registro cittadino di accertamento degli assistenti familiari per anziani

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di iscrizione al Registro Cittadino di Accertamento degli assistenti familiari per Anziani", consente agli assistenti familiari l'iscrizione al Registro di Accertamento. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Le informazioni verranno così archiviate dall'Amministrazione.

---

**Nome** Comunicazione di disponibilità all'assistenza familiare per anziani

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Comunicazione di disponibilità all'assistenza familiare per anziani" consente agli assistenti familiari, iscritti nel Registro di Accertamento degli Assistenti familiari, di offrire la propria disponibilità all'assistenza familiare. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisite le informazioni, l'Amministrazione potrà archivarle ed eventualmente contattare il richiedente per un colloquio conoscitivo.

---

**Nome** Richiesta di servizio semiresidenziale diurno per la terza età - centro diurno parkinson

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di Richiesta di servizio semiresidenziale diurno per la terza età- Centro Parkinson consente di richiedere all'Amministrazione l'inserimento di un anziano presso uno dei centri diurni collocati nella propria ASL di appartenenza. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio.

---

**Nome** Richiesta Rilascio contrassegno speciale per invalidi con certificato minore di 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di contrassegno speciale per persone con disabilità" consente alle persone diversamente abili di richiedere all'Amministrazione un contrassegno speciale per sostare liberamente nelle strisce blu e negli spazi a loro riservati, per accedere alla ZTL e circolare nelle corsie preferenziali riservate a mezzi pubblici collettivi e taxi. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio.

---

**Nome** Richiesta Rilascio contrassegno speciale per invalidi con certificato uguale a 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di contrassegno speciale per persone con disabilità" consente alle persone diversamente abili di richiedere all'Amministrazione un contrassegno speciale per sostare liberamente nelle strisce blu e negli spazi a loro riservati, per accedere alla ZTL e circolare nelle corsie preferenziali riservate a mezzi pubblici collettivi e taxi. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio.

---

**Nome** Richiesta di iscrizione al registro degli amministratori di sostegno per persone con problemi di parziale autonomia

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di iscrizione al Registro degli Amministratori di sostegno per persone con problemi di parziale autonomia" consente ai volontari di Iscrivere al Registro degli Amministratori di sostegno.

---

**Nome** Richiesta di servizio semiresidenziale diurno per la terza età - Centro Alzheimer e strutture temporanee di sollievo

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di Richiesta di servizio semiresidenziale diurno per la terza età- Centro Alzheimer e strutture temporanee di sollievo consente di richiedere all'Amministrazione l'inserimento di un anziano presso uno dei centri diurni Alzheimer collocati nella propria ASL di appartenenza. Tale operazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la domanda, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio.

---

**Nome** Richiesta Rinnovo contrassegno speciale per invalidi con vecchio contrassegno minore di 5 anni senza minorazione fisica

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Rinnovo contrassegno speciale per invalidi

---

**Nome** Richiesta trasporto per persone con disabilità motoria o cecità

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di trasporto per persone con disabilità motoria e cecità" consente alle persone con difficoltà motorie o cecità totale e persone ipovedenti con residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi che non possono utilizzare i normali mezzi di trasporto e che necessitano di spostarsi nell'ambito del Comune di Roma, di ottenere il servizio di trasporto effettuato dalla Trambus per essere accompagnati all'interno del Comune per motivi di lavoro, studio e terapie riabilitative. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato.

---

**Nome**

Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per deterioramento o cambio di abitazione con vecchio contrassegno uguale a 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per deterioramento o cambio di abitazione

---

**Nome** Richiesta Rinnovo contrassegno speciale per invalidi con vecchio contrassegno uguale a 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Rinnovo contrassegno speciale per invalidi con vecchio contrassegno uguale a 5 anni

---

**Nome** Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per smarrimento o furto con vecchio contrassegno minore di 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per smarrimento o furto.

---

**Nome** Richiesta Rinnovo contrassegno speciale per invalidi con vecchio contrassegno minore di 5 anni e con minorazione fisica

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Rinnovo contrassegno speciale per invalidi.

---

**Nome** Richiesta di prenotazione assistenza pony della solidarietà - Nonna Roma

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di prenotazione assistenza pony della solidarietà - Nonna Roma" consente alle persone anziane residenti nel Comune di ottenere il sostegno di volontari ( pony della solidarietà ) per varie attività di supporto( assistenza, disbrigo pratiche, compagnia...). Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la comunicazione, l'Amministrazione potrà archivarla ed eventualmente contattare l'utente per un colloquio.

---

**Nome** Richiesta di iscrizione al Registro Unico di accreditamento degli Organismi operanti nei Servizi alla Persona

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio di "Richiesta di iscrizione al Registro Unico degli Organismi operanti nei Servizi alla Persona" consente agli Enti e alle organizzazioni di accreditarsi presso il Comune tramite l'iscrizione ad un Registro Unico, al fine di poter erogare alcuni servizi sociali disponibili ai cittadini del Comune. Tale segnalazione avverrà tramite l'invio di una e-mail destinata all'Amministrazione e contenente il modulo di richiesta debitamente compilato. Una volta acquisita la comunicazione, l'Amministrazione potrà valutare l'iscrizione dell'Ente al Registro Unico

---

**Nome** Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per smarrimento o furto con vecchio contrassegno uguale a 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per smarrimento o furto

---

**Nome**

Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per deterioramento o cambio di abitazione con vecchio contrassegno minore di 5 anni

**Destinazione** per i cittadini

Richiesta Duplicato contrassegno speciale per invalidi per deterioramento o cambio di abitazione

---

## Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://https://www.comune.roma.it/wass/wps/myportal/!ut/p/ s.7 0 A/7 0 GD1? menuPage=/Area di navigazione/Servizi on line/Accedi ai servizi online/Servizi Sociali/>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

### Descrizione

Servizi alla Persona è una soluzione che consente di erogare servizi on-line nel settore del sociale indirizzati al cittadino. È composta di una parte di Front-End ed un'altra di Back-End. La parte Front-End è un'interfaccia al cittadino che permette di inoltrare le istanze per i diversi servizi secondo due paradigmi di accesso: il servizio di procedimento unico permette di accedere, tramite una serie di domande, all'istanza desiderata ed inviarla all'Ente. L'altro paradigma di accesso si basa sugli eventi della vita, per cui è possibile per un Ente esporre direttamente i servizi voluti senza richiedere al cittadino di percorrere la serie di domande di orientamento. E' anche disponibile una parte di Back-End di appoggio che permette di raccogliere temporaneamente le istanze giunte dal front-end, ed è utile per quegli Enti che non hanno a disposizione un sistema di back-office dell'area del sociale.

L'istanza finale, nonché tutti i testi delle domande di orientamento, sono creati a partire da una base dati dei procedimenti, che deve essere precedentemente costruita mappando i procedimenti interessati dell'area del sociale. La generalità della soluzione permette tuttavia di costituire una base dati di procedimenti per l'intero Ente (non necessariamente soltanto dell'area del sociale), e conseguentemente di erogare dei servizi on-line relativi a tutti i procedimenti censiti nella banca dati.

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.progettoneople.it](http://www.progettoneople.it).

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

Avvio della soluzione: Maggio 2007

N. di addetti operanti con la soluzione:: 300

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

,Richiedendo la preliminare rilevazione dei procedimenti in uso presso l'Amministrazione, ne deriva la possibilità/necessità di un lavoro di ottimizzazione organizzativa anche del back office.

N. di giornate di formazione: 100

Nota sulle giornate di formazione: Calcolato come prodotto fra numero di partecipanti (20) e sessioni formative (5gg).

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 2

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: 10

Nota sulle giornate disponibili n.d.

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

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** Applicazione di back-end di appoggio

**Proprietà** amministrazione

Comune di Firenze in qualità di capofila del progetto PEOPLE

---

**Componente** Base dati dei procedimenti

**Proprietà** amministrazione

Comune di Firenze in qualità di capofila del progetto PEOPLE

---

**Componente** Applicazione di front-office

**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 €: 150.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 2,00

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

L'ottimizzazione dei procedimenti ha consentito miglioramento organizzativo-gestionali e maggiore aggiornamento operativo. Eliminazione di procedimenti inutili, eliminazione di ridondanze, conoscenza esatta dei procedimenti possibili.

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

Aumento del tempo di servizio su tutto l'arco del tempo giornaliero. Guadagno di circa due ore per ogni transazione effettuata online dal cittadino. Guadagno di due giornate presso le associazioni o le cooperative che fanno da intermediari nei confronti dei cittadini per l'area del sociale.

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

La possibilità di ottenere i dati dell'istanza direttamente sui sistemi di back-office (o, in alternativa, nel sistema di back-end di appoggio incluso nella soluzione) permette una immediata elaborazione dei dati giunti via Web nei sistemi informativi dell'Ente.

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

Contributo alla eliminazione di procedimenti inutili, eliminazione di ridondanze, conoscenza esatta dei procedimenti dell'Ente, accesso immediato e unificato per tutti gli uffici decentrati alle istanze presentate da Web.

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

Ordine ed aggiornamento archivi, anche di back office. Ottenimento di pratiche "perfette" dall'utente. Compartecipazione ad aggregazione per il mantenimento ed evoluzione dell'applicazione. Applicazione funzionante anche con sistemi totalmente open source.

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

#### **Caratteristiche della soluzione tecnologica**

La soluzione tecnologica, composta dall'applicativo di front-end e dalla base dati dei procedimenti, e funzionante sul framework PEOPLE, è disponibile sia in versione Java che .Net. E' anche possibile utilizzare un sistema di back-end di appoggio (che al momento richiede un DBMS Oracle), per quegli Enti che non hanno un gestionale di back-office per l'area del sociale, o per vari motivi non intendono connetterlo al front-office.

#### **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 e su una versione .Net operante su macchine Windows anche di bassa complessità.

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

Engineering di Roma

Quanto tempo è durato il progetto 36  
(mesi)

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

La soluzione è in grado di gestire l'esposizione sul front-end di una quantità elevatissima di procedimenti e servizi-online. La soluzione è graduale, e dunque ciascun Ente può decidere di gestire ed esporre un numero a piacere di servizi, coerentemente con le dimensioni e la capacità dell'Ente.

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

La soluzione interfaccia qualunque back office di settore di uso corrente sul mercato in grado di esporre servizi corrispondenti tramite web services. La soluzione è integrata tramite framework People al sistema di gestione dell'identità in rete (SIRAC), all'applicativo pagamenti, al modulo di gestione intermediari e al modulo per inoltro pratica al Back office di protocollo (Connects). E' inoltre integrata con l'anagrafe generale ed il viario del Comune di Roma. La procedura può, in linea generale, integrarsi a qualsiasi archivio.

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

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

Sarebbe auspicabile che si adottasse il modello della cabina di regia interna all'Ente, che coordina e mantiene omogeneità nel processo di evoluzione ed aggiornamento della base dati dei procedimenti. E' necessario un allineamento dei dati relativi ai procedimenti fra i sistemi di back-office e la base dati dei procedimenti della presente soluzione.

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

No.

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

La soluzione si basa su una base dati dei procedimenti che contiene anche le normative. E' possibile mettere in relazione ciascun procedimento con le normative di riferimento, e la stessa normativa è richiamata da più procedimenti: ciò semplifica la gestione delle normative all'interno della modulistica e delle singole istanze da inviare all'Ente (una norma è aggiornata una volta sola ed in un unico punto del sistema, e automaticamente tutti i procedimenti che vi si rifanno sono aggiornati).