

**Soluzione RIUSO296****"Servizi Sociali - 328 Web" proposta da "Comune di Bergamo"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune  
 Regione dell'amministrazione: Lombardia  
 Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Servizi sociali  
 Nome: Antonio  
 Cognome: Sannelli  
 Posizione nell'Ente: Coordinatore Agenzia Sistemi Informativi  
 Telefono: 035399607  
 Email: antonio.sannelli@comune.bg.it  
 Altre ammin. che utilizzano la soluzione: n.d.  
 Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi

**Servizi Implementati**

**Nome** Applicazione Servizi Sociali

**Destinazione** per l'amministrazione

BACK OFFICE

Il servizio è costituito dalle funzionalità di backoffice di una applicazione Web completa per la gestione dell'area Servizi Sociali di un Ente comunale (328 Web). Il servizio di gestione di backoffice è totalmente integrato con i servizi di Anagrafe.

**Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione**

Link alla soluzione:

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: n.d

Secondo documento di riferimento: n.d

**Descrizione**

328-WEB ha l'obiettivo di informatizzare la gestione dell'area servizi sociali, affrontando e risolvendo gli aspetti procedurali legati alla erogazione di tutte le prestazioni sociali agevolate per le quali è necessario procedere al calcolo dell'ISE/ISEE (Indicatore Socio Economico/ Indicatore Socio Economico Equivalente) a valle della presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica riportante la situazione economico-patrimoniale dell'intero nucleo domestico.

Come è noto tali attività prevedono:

- la raccolta da parte dei Enti Pubblici delle richieste da parte dei soggetti aventi diritto;
  - l'elaborazione dei dati per la determinazione provvisoria dell'ISE/ISEE;
  - la trasmissione all'INPS dei dati per la certificazione definitiva dell'ISE/ISEE;
  - l'erogazione delle prestazioni sociali agevolate previste in vari campi dalla famiglia, allo studio, all'abitazione, ecc.
- La parte applicativa del portale è riservata agli operatori degli sportelli presidiati (uffici comunali e CAF) e costituisce lo sportello virtuale attraverso cui il Comune e i centri convenzionati possono gestire tutti gli aspetti procedurali legati all'accesso, all'accreditamento e all'erogazione delle PS e PSA tramite ISE e ISEE, previste dalla Legge quadro n.328/2000:

- assegno per il nucleo familiare;
- assegno di maternità;
- asili nido e altri servizi educativi per l'infanzia;
- mense scolastiche;
- prestazioni scolastiche (libri scolastici, borse di studio, ecc.);
- agevolazioni per tasse universitarie;
- prestazioni del diritto allo studio universitario;
- servizi sociosanitari domiciliari;
- servizi sociosanitari diurni, residenziali ecc.;
- agevolazioni per servizi di pubblica utilità (telefono, luce, gas ecc.);
- contributo canoni alloggiativi;
- altre prestazioni economiche assistenziali.

Oltre ai servizi esplicitamente previsti dalla Legge n. 328/2000, vengono gestite anche le prestazioni sociali proprie del Comune coi criteri di accesso stabiliti dall'Amministrazione Comunale derivanti dai regolamenti deliberati in proposito.

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

Avvio della soluzione: Luglio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: 23

**Breve descrizione del contesto organizzativo**

Servizi Sociali per gestione completa dei servizi di competenza specifici (Servizi Sociali, ecc.), compresa la gestione delle pratiche originate da portale per richiesta di ospitalità in strutture residenziali ed assistenziali, di supporto a categorie a rischio oppure a cittadini con difficoltà dovute a problemi di natura economica e/o sanitaria. Sistemi Informativi per supporto operativo e gestione/ manutenzione di tutta la soluzione.

N. di giornate di formazione: 50

Nota sulle giornate di formazione: n.d.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 15

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva:	Effettuate dal partner tecnologico
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:	0
Nota sulle giornate disponibili	Q.B.
La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente:	SI

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** Applicazione Back Office Servizi Sociali

**Proprietà** amministrazione

Comune di Bergamo

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 50.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 12,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 10.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

Nota: 10 giorni anno

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

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

L'adozione della soluzione ha consentito: una ottimizzazione dei procedimenti, un miglioramento organizzativo-gestionali attraverso l'eliminazione di procedimenti inutili, eliminazione di ridondanze e la conoscenza esatta dei procedimenti possibili.

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

Una gestione più rapida, efficace ed efficiente dei servizi erogati e conseguente riduzione di tempi medi di evasione delle singole richieste e la possibilità di fornire ai cittadini un aggiornamento continuo e tempestivo sulla prestazione e sui servizi erogati.

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

L'utilizzo di dati standardizzati e normalizzati permette una analisi dei dati, il monitoraggio di indicatori di servizio relativi ai processi interni e valutazione della consistenza e della tipologia dell'utenza rispetto al sociale a vantaggio del sistema decisionale.

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

Ottimizzazione dei processi di gestione dei procedimenti conseguenti alla informatizzazione dei servizi prima dell'adozione della soluzione gestiti manualmente.

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

Riduzione dei carichi di lavoro legati all'introduzione di una modalità di erogazione automatizzata del servizio.

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

##### Caratteristiche della soluzione tecnologica

328-WEB è una soluzione/progetto avente come obiettivo quello di affrontare e risolvere gli aspetti procedurali legati alla gestione del Piano Sociale di Zona e dei servizi ad esso collegati così come previsto dalla Legge n. 328/2000. Il censimento dell'anagrafe sociale come Banca Dati Unificata del servizio, integrata con le risultanze anagrafiche della popolazione residente, la gestione del Segretariato Sociale come primo punto di accesso e di colloquio con gli assistenti sociali e la gestione via web sempre più dettagliata del profilo e delle prestazioni erogate agli aventi diritto, rappresentano pertanto, le caratteristiche peculiari dal punto di vista funzionale del prodotto, che, unito alle caratteristiche tecnologiche di assoluta avanguardia (codifica in ambiente Open Source e fruibilità su rete Internet TCP/IP), ne fanno una soluzione immediatamente fruibile e, in tempi ristretti, personalizzabile in funzione delle differenze riscontrate sulle varie installazioni. La soluzione è una Web-application sviluppata su piattaforma L.A.M.P. (Sistema operativo GNU/Linux; Web Server Apache; DBMS MySQL e PHP come linguaggio di scripting). L'architettura "three tier" garantisce un elevato grado di flessibilità e libertà sia nella manutenzione del software sia nella scelta della piattaforma hardware. I livelli descritti possono essere sia logici (risiedere cioè su un unico dispositivo hardware e relativo sistema operativo) che fisici installati su dispositivi hardware differenti e differenti sistemi operativi).

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

La scelta architettonica è funzione delle disponibilità e dei carichi di elaborazione effettivi oltre che di valutazioni opportune relative alla sicurezza dei dati e delle applicazioni. Come riferimento citiamo i dati relativi all'installazione presso il Comune di Bergamo che comprende 2 server in HA via nfs, la condivisione nfs è fornita con una unità di storage NAS. Il software di Base

Bergamo che comprende 2 server in HA via NFS, la condivisione NFS e fornito con una unità di storage NAS. Il software di base utilizzato è Windows come Sistema Operativo, IIS come WebServer e MySQL come DBMS.

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

Unico partner coinvolto nella realizzazione e gestione della soluzione in tutti i suoi aspetti:  
SAGA SPA - Via S. Rita da Cascia, 33 - Milano

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 12

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

La soluzione gestisce le istanze dell'area servizi sociali del comune di Bergamo che risultano essere circa 2200 l'anno.

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

La soluzione è integrata con "Applicazione Demografici"

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

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

La soluzione non richiede di adottare nessun specifico modello organizzativo.

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

Nessuno

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

SI