

**Soluzione RIUSO381****"Sistema Comune" proposta da "Comune di Francavilla al Mare"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

**Tipologia di Amministrazione proponente:** Comune  
**Regione dell'amministrazione:** Abruzzo  
**Ambito/i amministrativo/i interessato/i:** Dematerializzazione  
 Formazione professionale  
 Governo del territorio  
 Istruzione primaria  
 Istruzione superiore  
 Lavoro  
 Mobilità  
 Polizia locale  
 Pubblicazione in rete di Norme - di Avvisi - Bandi e Gare  
 Servizi demografici  
 Servizi sociali  
 Territorio e ambiente  
 Trasporto pubblico locale  
 Tributi  
 Viabilità  
 Servizi sanitari  
  
**Nome:** Cinzia  
**Cognome:** Rossi  
**Posizione nell'Ente:** Funzionario Tecnico Informatico  
**Telefono:** 085.4920251  
**Email:** cinzia.rossi@comune.francavilla.ch.it  
**Altre ammin. che utilizzano la soluzione:** Comune di Ortona, Comune di Atesa - Patto Sangro Aventino, Comune di San Salvo, Comune di Sulmona  
  
**Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione:** comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi  
 comunità montane

**Servizi Implementati**

**Nome** Segnalazioni Guasti

**Destinazione** per i cittadini

Con questo servizio il cittadino può segnalare qualunque disservizio sul territorio comunale direttamente on line.

Il cittadino effettua la propria segnalazione seguendo 4 passi:

- inserimento dati (Nome, Cognome, E-mail)
- tipologia del servizio (acquedotto, strutture pubbliche pericolanti, fognature e depuratore, impianti semaforici, manto stradale e marciapiedi, pubblica illuminazione, segnaletica stradale, verde pubblico-arredo urbano o altre gestibili in automatico dall'amministrazione)
- numero civico presso il quale è presente il guasto
- descrizione del guasto.

La segnalazione viene inviata direttamente al responsabile del servizio comunale e/o alle aziende addette alla manutenzione.

Il sistema genera un codice identificativo della segnalazione.

Il cittadino può controllare lo stato della sua segnalazione.

Il sistema pubblica l'elenco di tutte le segnalazioni e il loro stato di avanzamento oltre ad una statistica generale

sull'operato delle segnalazioni concluse nell'arco dell'anno.

Lo stato di avanzamento è organizzato in:

- segnalazione inviata
- in lavorazione
- eseguita

Il servizio prevede le statistiche delle segnalazioni in fase di avanzamento che viene aggiornata in tempo reale.

Questo servizio può essere integrato ai back-office delle società che gestiscono i servizi di manutenzione del territorio.

**Nome** Elezioni On Line

**Destinazione** per l'amministrazione

Il servizio consente di gestire i flussi informativi elettorali e di pubblicare sul web i risultati elettorali in tempo reale.

Il servizio consente di gestire i flussi informativi elettorali e di pubblicare sul web i risultati elettorali in tempo reale.

Il sistema è sviluppato in 4 versioni a seconda delle diverse tipologie elettorali: Elezioni Europee, Elezioni Politiche, Elezioni Comunali e Referendum.

L'amministrazione del sistema consente la profilazione dei seggi, sugli aventi diritto al voto (numeri elettori), sulle liste e su ogni aspetto statistico.

Il servizio è costruito attorno al funzionamento delle elezioni, pertanto, prevede l'apertura del seggio, la chiusura, il numero dei votanti e l'intero iter elettorale.

Alla prima implementazione è possibile assegnare nomi alle liste e inserire lo stemma oltre ai nomi dei candidati.

L'aggiornamento dei dati segue l'iter elettorale e quindi alla chiusura dei seggi il Presidente può pubblicare i dati finali.

In alternativa il sistema può essere usato seguendo lo spoglio parziale e restituendo al cittadino (sul web) in

tempo reale l'andamento dei risultati.

I risultati vengono pubblicati sia in modalità numero sia attraverso interfacce visive (grafici a torta).

---

**Nome** Sito Web Comunale

**Destinazione** per l'amministrazione

Si tratta di un sistema completo per la creazione e gestione autonoma di un sito web comunale accessibile.

SistemaComune si basa su 4 linee guida:

- a) La Condivisione della conoscenza (Dati);
- b) La Collaborazione tra le fonti;
- c) La correlazione tra i contenuti;
- d) Il modello di Content Management.

Le funzionalità di Amministrazione del content management sono semplici ed efficaci.

Il sistema ha 3 livelli di gestione:

- Livello Uno: Amministrazione generale del Sito.
- Livello Due: Gestione dei sub-siti degli Uffici on line
- Livello Tre: Utenti Gestori

L'amministratore del sito coordina il sistema, crea i sub-siti degli uffici e gestisce le credenziali di accesso, gestisce le parti generali del sito e crea i profili a tema e i profili di utenza (anziano, donna, disabile, studente, turista, impresa, ente terzo, etc).

Inoltre:

- Modera il forum;
- Controlla le segnalazioni;
- Si occupa della rotazione delle notizie;
- Produce i report statistici generali;

I gestori dei sub-siti possono:

organizzare il proprio sito autonomamente creando, modificando o eliminando sezioni informative, pagine e documenti.

Inoltre possono delegare alcune funzioni a collaboratori (gli utenti gestori).

Gli utenti gestori collaborano parzialmente alla gestione del sito web.

Può essere il caso dell'addetto stampa che inserisce nel sito web esclusivamente i comunicati stampa o le notizie.

---

**Nome** Comunicazione scuola-famiglia

**Destinazione** per l'amministrazione

Si tratta di un servizio web riservato (al quel si accede solo mediante password) e dedicato alla comunicazione tra scuola e famiglia.

Il sistema consente di attivare un registro di assenze per ciascuna classe della scuola e un sistema di messaggistica con il quale insegnanti e genitori possono scambiarsi comunicazioni riservate.

---

## Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://www.comune.francavilla.ch.it>

Secondo link alla soluzione: <http://www.comuneortona.ch.it/elezioni2007>

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: [Documento 2](#)

### Descrizione

Si tratta di un sistema completo per la creazione e gestione autonoma di un sito web comunale accessibile.

SistemaComune si basa su 4 linee guida:

- a) La Condivisione della conoscenza (Dati);
- b) La Collaborazione tra le fonti;
- c) La correlazione tra i contenuti;
- d) Il modello di Content Management.

Le funzionalità di Amministrazione del sistema delineano già un modus operandi di content management semplice, efficace ed accessibile.

Il sistema ha 3 livelli di gestione:

- Livello Uno: Amministrazione generale del Sistema.
- Livello Due: Amministrazione del Portale Istituzionale (Portale Orizzontale)
- Livello Tre: Amministrazione dei Canali (Portali Verticali)

L'amministratore del sito coordina il sistema, crea i sub-siti degli uffici e gestisce le credenziali di accesso, gestisce le parti generali del sito e crea i profili a tema e i profili di utenza (anziano, donna, disabile, studente, turista, impresa, ente terzo, etc).

Inoltre:

- Modera il forum;
- Controlla le segnalazioni;
- Si occupa della rotazione delle notizie;
- Produce i report statistici generali;

I gestori dei sub-siti possono:

organizzare il proprio sito autonomamente creando, modificando o eliminando sezioni informative, pagine e documenti. Inoltre possono delegare alcune funzioni a collaboratori (gli utenti gestori).

Gli utenti gestori collaborano parzialmente alla gestione del sito web.

Può essere il caso dell'addetto stampa che inserisce nel sito web esclusivamente i comunicati stampa o le notizie

o essere il caso dell'oggetto stampa che insorge nel sito web esclusivamente i comunicati stampa e le notizie.

La soluzione è divisa in 4 servizi:

- 1) Il sito web (CMS Content Management System)
- 2) Segnalazione Guasti
- 3) Sistema elettorale
- 4) Comunicazioni scuola-famiglia

L'intera soluzione proviene dall'esperienza pluriennale (dal 2000) del Comune di Francavilla al Mare.

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

Avvio della soluzione: Gennaio 2007

N. di addetti operanti con la soluzione:: 1

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

,L'organizzazione prevede l'adozione di una figura di responsabile del sito web comunale che coordina e supporta gli uffici nella pubblicazione delle informazioni e/o utilizzo degli strumenti

N. di giornate di formazione: 3

**Nota sulle giornate di formazione:** La formazione è molto rapida. Gli strumenti da utilizzare hanno un approccio User-Friendly e in poche ore si è in grado di utilizzare il sistema. Le giornate di formazione sono distinte in: - Primo giorno: Panoramica strumenti - Secondo giorno: organizzazione dei contenuti - Terzo giorno: creazione del sito

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 12

**Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva:** Le giornate di manutenzione evolutiva si riferiscono a aggiornamenti mensili delle informazioni.

Formazione specifica erogata da risorse: interne

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** n.d.

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

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** Sistema elettorale

**Proprietà** amministrazione

Comune di Francavilla al Mare

---

**Componente** CMS Content Management System

**Proprietà** amministrazione

Comune di Francavilla al Mare

---

**Componente** Comunicazione scuola-famiglie

**Proprietà** amministrazione

Comune di Francavilla al Mare

---

**Componente** Segnalazione Guasti

**Proprietà** amministrazione

Comune di Francavilla al Mare

---

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 2.600,00

**Nota:** Grazie ad un co-sviluppo della soluzione con un partner tecnologico i costi sono stati abbattuti considerevolmente.

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

**Nota:** I costi si riferiscono ai mesi di affiancamento al partner privato del personale interno al comune nella progettazione della soluzione.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 1.200,00

**Nota:** Si tratta di costi per servizi di hosting e manutenzione ordinaria

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 6,00

**Nota:** Il costo è variabile e relativo alla periodicità con la quale si aggiorna il sito.

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

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti n.d.  
dall'Amministrazione

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

Il sistema, essendo basato su un "collaborative work" rende un servizio puntuale al cittadino poichè i documenti, gli avvisi, le notizie vengono immessi in rete direttamente dagli uffici preposti che ne garantiscono l'intergrità e la correttezza informativa.

Le informazioni sono più tempestive.

La navigazione tra le informazioni è profilata e i cittadini non fanno fatica a trovare ciò che gli occorre.

In alcuni casi specifici (segnalazione guasti o comunicazione scuola-famiglia) i vantaggi di carattere sociale sono importanti.

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

La struttura e la usabilità del sistema determinano un flusso fidelizzato dei cittadini che trovano risposte alle ricerche che effettuano.

La fidelizzazione è un sintomo del consenso che il sistema (e l'amministrazione) determina nei cittadini che periodicamente utilizzano parti di essa.

L'amministrazione, attraverso lo studio dei flussi e dell'utilizzo del sito può ricavare molteplici dati utili sia verso le informazioni di carattere civico, territoriali, demografiche e culturali.

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

Il sistema non gestisce procedimenti ma la comunicazione con i cittadini.

Nel caso delle segnalazioni dei guasti la semplificazione è eclatante.

Di norma, nei piccoli e medi comuni, segnalare una buca può comportare una telefonata, alla quale segue (da parte di un addetto, in genere un vigile urbano) la compilazione di un modulo.

A questa segue la protocollazione del modulo e l'inoltro al responsabile del procedimento.

Questo effettua un ordine di servizio ai tecnici incaricati della manutenzione.

Il sistema della segnalazione guasti inoltra la segnalazione direttamente al responsabile e al tecnico incaricato.

Il numero di "passi" si è ridotto: da 6 a 1.

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**

La soluzione viene fornita in modalità ASP.  
(vedi allegato Manuale generale)

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

Nessun prerequisito. La soluzione viene fornita in modalità ASP (Application Service Provider).

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

- n. 1 responsabile comunale (webmaster)
- n. 3 tecnici privati (partner)

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 6

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

La soluzione consente la creazione di sub-siti dedicati agli uffici comunali. Ciascun ufficio creato può pubblicare un numero illimitato di sezioni, pagine e documenti.

Il sistema è scalabile e le transazioni possibili dipendono dalla disponibilità di banda di connessione.

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

Non è necessario.

Il sistema nato da uno sviluppo del progetto Egovernment Citt@dinoPiù può essere integrato successivamente con numerose altre applicazioni tra le quali l'interfacciamento ai Sistemi Informativi Comunali per l'autenticazione dei cittadini e l'erogazione di servizi a più alta interazione.

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

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

Nessun prerequisito.

E' necessaria la presenza di un addetto responsabile del sito web che svolga funzioni di webmaster.

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

Nessuna.

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

Nessuna.