

Soluzione RIUSO495**"Sportello informativo per il cittadino:rete degli URP" proposta da "Regione Toscana"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente:	Regione
Regione dell'amministrazione:	Toscana
Ambito/i amministrativo/i interessato/i:	Dematerializzazione Gestione di flussi docum. a supporto della cooperazione amministrativa tra Enti locali e Regioni Pubblicazione in rete di Norme - di Avvisi - Bandi e Gare
Nome:	Grazia
Cognome:	Ugolini
Posizione nell'Ente:	Posizione Organizzativa
Telefono:	055 4383246
Email:	grazia.ugolini@regione.toscana.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione:	Provincia di Pistoia, Comune di Monsummano Terme, Comune di Collesalveti, Comune di Ponsacco, Comune Civitella in val di Chiana, Prefettura di Livorno, Comune di Castel Fiorentino + Enti prima fase e-gov
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione:	comuni piccoli comuni medi comuni grandi comunità montane province

Servizi Implementati

Nome Sportello informativo per il cittadino

Destinazione per i cittadini

La soluzione offre agli operatori degli URP uno strumento di gestione delle informazioni e dei contenuti standardizzato e allo stesso tempo flessibile mediante lo sviluppo di una procedura informatica strutturata e omogenea di supporto all'attività degli uffici.

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://urp.rete.toscana.it> (portale della rete)

Secondo link alla soluzione: <http://www.regione.toscana.it/urp> (front-office locale)

Documento di riferimento: [Documento](#)

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

Descrizione

Gli operatori hanno a disposizione le seguenti funzionalità:

- Funzionalità di back office per la creazione e aggiornamento di banche dati informative (Infourp, organigramma dell'ente, atti amministrativi, procedimenti amministrativi, schede informative, news)
- Funzionalità di back office per il reperimento delle informazioni tramite strumenti di knowledge management (organizzazione dei contenuti), in particolare mediante la classificazione per classi/materie.
- Creazione e manutenzione di un front-office tramite il quale pubblicare le informazioni di interesse per i cittadini (news, banche dati...).
- Funzionalità di back office per la rilevazione degli utenti e delle richieste sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (contatti).
- Funzionalità di interazione con il cittadino che ha la possibilità di inviare segnalazioni dal front-office.

Le funzionalità di back-office non sono ovviamente accessibili ad utenti non autorizzati. E' possibile, previo accordo con Referente di progetto accedere ad un ambiente di test.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Ottobre 2005

N. di addetti operanti con la soluzione:: 120

Breve descrizione del contesto organizzativo

Il personale operante è costituito da operatori di uffici relazione con il pubblico.

Il contesto organizzativo a cui meglio si adatta la soluzione è quello in cui l'URP è attivo e a cui realmente le altre strutture organizzative dell'Ente hanno delegato l'interazione con il cittadino.

N. di giornate di formazione: 18

Nota sulle giornate di formazione: Per gli operatori di 64 Enti è stata effettuata formazione in 9 sedi provinciali. Sono stati sviluppati corsi in modalità e-learning per la successiva fase di aggiornamento, sia per l'addestramento all'utilizzo delle procedure, sia sui temi della comunicazione pubblica che sui temi della organizzazione dei front-office.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 120

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: Sono previste giornate di manutenzione evolutiva per il corso dei prossimi due anni. Con tale manutenzione si ha intenzione di

implementare quegli accorgimenti e quelle migliorie che gli Enti usatori hanno indicato come prioritarie sulla base della esperienza maturata in due anni di esercizio.

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

Indicare le componenti della soluzione

Componente Front-office locale
Proprietà amministrazione
 regione Toscana

Componente back-office locale
Proprietà amministrazione
 regione Toscana

Componente portale della rete
Proprietà amministrazione
 regione Toscana

Componente componenti di cooperazione
Proprietà amministrazione
 regione Toscana

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 350,00

Nota: Nella soluzione sono comprese :Strumenti per la gestione del back-office e front-office portale delle rete Componenti centrali per : gestione modulistica Information retrieval Componenti di cooperazione applicativa

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 8,00

Nota: In questa attività va ricompresa l'attività del capoprogetto e di due esperti di dominio di regione Toscana (Addetti Urp esperti in comunicazione pubblica) che hanno collaborato con un comitato tecnico di operatori di Enti riusanti per la conduzione del progetto e la stesura delle specifiche

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 70,00

Nota: Nel corso dei due anni di esercizio la soluzione è stata aggiornata e completata con nuove funzionalità.

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

Nota: Lo stesso personale (capoprogetto e esperti di dominio di regione Toscana)

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

Sulla base delle richieste annue effettuate agli URP coinvolti nel progetto (Comuni e province) è stato assegnato a ciascun evento un peso.

Tale peso è stato applicato per il calcolo dei dati richiesti per ciascun evento e riducendolo al 25%.

Il bacino di utenza interessato dal progetto è circa il 40% della popolazione regionale;

Il numero degli accessi agli URP , su base statistica effettuata su alcuni comuni campione, è circa il 20% del bacino di utenza (transazioni/anno)

La variabile tempo e personale è stata individuata tenendo conto della riduzione degli accessi dovuta alla introduzione del canale web-self-service di tipo informativo realizzato nell'ambito del progetto; Inoltre vi è una riduzione dovuta all'utilizzo razionale delle informazioni realizzato mediante lo sviluppo di procedure di back-office per gli operatori che rispondono su altri canali (numero verde sportello etc).

Quindi per il cittadino che impiega mediamente 2 ore per accedere allo sportello fisico, si ha una riduzione dei tempi di circa 10%.

Per il personale si ipotizza tempo evasione richiesta 20 minuti, tempo evasione richiesta con procedura di back-office 15 minuti per 240 gg/anno.

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

I principali benefici per gli utenti/cittadini sono individuabili in :

Riduzione dei tempi medi per l'accesso reperimento delle informazioni : le informazioni sono on-line corredate di modulistica .

Riduzione dei tempi per inoltri pratiche: La modulista è on-line e può essere firmata digitalmente e inoltrata agli uffici competenti
 Possibilità di effettuare segnalazioni : semplificazione e riduzione delle interazioni tra il cittadino e la P.A. ; maggiore trasparenza nel rapporto cittadino/p.a.
 Registrazione dei contatti : possibilità per la p.a. di misurare e documentare le interazioni con i cittadini al fine di attivare verifiche sulla propria efficienza e sul gradimento dei servizi offerti.

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

Beneficio non quantificabile :

In Regione Toscana sarà possibile grazie alla comparazione dei procedimenti delle diverse amministrazioni disporre di un importante strumento per la verifica degli impatti dei regolamenti emanati dalla leggi regionali così come definiti tramite procedimenti amministrativi. Avremo un basamento informativo su cui poggiare analisi dei dati comparative sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e attuare politiche di semplificazione amministrativa.

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale n.d.
 introdotti dalla soluzione

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

In questo cambia il ruolo degli URP:

- Ieri
 - Semplificare accesso
 - Dare informazioni
- Oggi
 - Comunicare
 - Fornire informazioni accurate e personalizzate
 - Ridurre il del numero degli interlocutori
 - Fornire consulenza
 - Realizzare il punto di "ascolto"

Gli Attori coinvolti in questo processo , interni alla p.a. sono :

- Gli operatori degli URP
- I centri di competenza interni all'ente
- Strutture delegate sul territorio
- Altre Pubbliche amministrazioni

La soluzione interviene su :

- Assistenza ed orientamento ai servizi
 - Back office degli URP
 - strumenti
 - modalità operative
 - lavoro cooperativo e condivisione delle conoscenze
 - Trasformazione del patrimonio documentale in base di conoscenza
 - Accesso e navigazione corpus documentale degli enti federati
- Fornendo gli strumenti necessari ad una efficace evoluzione degli URP .

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Le principali componenti dell'architettura possono essere suddivise in componenti periferiche, componenti centrali e componenti dell'infrastruttura di cooperazione come risulta dallo schema seguente. Tutte le componenti sono sviluppate in Java VM 1.4.2 e fanno uso di protocolli Open Standard (http/https, SOAP) e tecnologie Open Source o di libero utilizzo (Linux, Java, Tomcat, Jaxrpc).

Per il dettaglio si veda

www.e.toscana.it seguendo i link :

linea1
 D2

documentazione completa

Documento di architettura

Sommario :

Componenti periferiche

Le componenti periferiche costituiscono i tool locali della rete degli URP (sistema informativo locale o SIL). In alternativa, le componenti possono anche identificarsi con tools compatibili, che offrono cioè funzionalità equivalenti ai Tool della rete degli URP.

Il front-office dei tool della rete degli URP è il Portale URP locale all'Ente tramite il quale il cittadino viene guidato nell'accesso alle informazioni e ai servizi offerti on line dall'amministrazione. È implementato con un approccio MVC (Model View Controller) utilizzando SRTY, un tool proprietario della Regione Toscana che gestisce anche l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti del sistema.

Il back-office dei tool della rete degli URP è un'applicazione web su Tomcat che consente agli operatori degli URP locali di mantenere aggiornata la base informativa locale accedendo ai moduli infourp, strutture, procedimenti amministrativi, contatti, schede informative, atti amministrativi, segnalazioni, strumenti di amministrazione.

Gli aggiornamenti effettuati vengono parallelamente "pubblicati" in forma di eventi su un'infrastruttura di cooperazione applicativa in modo che applicazioni interessate, presenti e future, possano usufruire di tale informazione.

In particolare gli aggiornamenti vengono "sottoscritti" dall'Ente centrale (la Regione) sia per mantenere una base informativa di tutti gli URP della rete sia per alimentare la base su cui opererà il motore di Information Retrieval.

Componenti centrali

Lo Store centrale è la componente responsabile del mantenimento della base informativa di tutti gli URP presenti nel sistema. Ad esso è associato un Proxy, che si interfaccia con la struttura di cooperazione applicativa, che provvede a consegnargli l'informazione di interesse estratta dagli eventi sottoscritti.

Il Portale tematico della rete è il canale di accesso sia per il cittadino in cerca di informazioni che per l'operatore che deve mantenere la base di dati centrale.

Gestione modulistica

È la componente centrale che consente la produzione e la gestione della modulistica. Viene acceduto tramite Web Services dal portale tematico e, sempre tramite Web Services, dai back-office periferici utilizzati dagli operatori URP per la gestione della modulistica di propria competenza.

È di supporto ai servizi al cittadino che richiedano l'uso di modulistica.

Information retrieval è la componente responsabile del mantenimento della base informativa su cui opera il motore di ricerca. Ad esso è associato un proxy, integrato nella struttura di cooperazione applicativa, che provvede al recapito dell'informazione di interesse. I servizi di Information Retrieval sono acceduti tramite Web Services dal Portale della rete degli URP e dagli applicativi periferici che necessitano del servizio.

Componenti della cooperazione applicativa

Il Proxy dei SIL costituisce l'interfaccia fra le componenti applicative periferiche e la struttura di cooperazione applicativa. Esso costituisce un'appendice delle componenti applicative periferiche il cui compito è quello di rendere trasparente la logica della cooperazione.

Riceve dai SIL i dati da pubblicare esponendo un servizio jaxrpc i cui parametri sono propri della logica applicativa e li traduce nei formati aspettati dall'infrastruttura sottostante per la loro diffusione.

I Proxies del SIL centrale costituiscono l'interfaccia fra la struttura di cooperazione applicativa e le componenti centrali e sono di fatto una loro appendice. Il loro compito è quello di tradurre l'informazione ricevuta secondo la logica di cooperazione, estrarne le parti di interesse specifico e consegnarla ai moduli centrali nei formati a loro familiari. Il trasferimento dell'informazione avviene tramite servizi jaxrpc esposti dai moduli centrali interessati con parametri appartenenti alla loro logica applicativa.

Il CART è l'infrastruttura per la cooperazione applicativa della Rete Telematica Regione Toscana aderente agli standard CNIPA e altamente modulare. I SIL interagiscono con il CART tramite dei "Proxy applicativi" (componente delle Porte applicative e delegata dei domini) che, disaccoppiando i SIL dai servizi di rete (Sistemi di Messaging e Registry) disponibili nel CART, svolgono l'importante funzione di layer di portabilità.

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

Gli Enti che adottano la soluzione su propri sistemi devono ampliare e/adequare i propri sistemi server.

La soluzione tecnologicamente prevede un ambiente :

- Configurazione HW
 - o CPU Pentium IV 2GHZ o superiori
 - o RAM 512 Mbyte o superiore
 - o HD 40Gbyte o superiore
- Sistema Operativo
 - o Linux
- Servlet Container e Web Server
 - o Apache Jakarta-Tomcat 4.1.31 o superiore (<http://jakarta.apache.org>)
 - o Axis 1.1 (<http://ws.apache.org/axis>)
 - o Apache 2.0 (<http://httpd.apache.org>)
 - o mod_jk 1.2 web server connector Ver. 1.2.15 o superiore (<http://www.apache.org/dist/jakarta/tomcat-connectors/jk/>)
- Java Virtual Machine
 - o Versione Specifica 1.4.2_10 o superiore
 - o Implementazione Sun Microsystem (<http://java.sun.com/products/archive>)
- DataBase (in alternativa)
 - o Oracle 9.2.0.1.0
 - o Informix 9
 - o Postgresql 7.X

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Consorzio Jada S.r.l
Via Malasoma 56014 Ospedaletto Pisa
Sovietà aggiudicato gara per lo sviluppo e manutenzione.

Università di Siena
Dipartimento
Prof. Maggini
Collaborazione per le tematiche relative a Information retrieval

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 30

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

Non considerando l'Ente Regione Toscana questo progetto aveva inizialmente un insieme di partecipanti che copriva circa il 51% della popolazione della Toscana (1.789.433) A consuntivo la popolazione coperta dagli enti attivi è di circa il 42% .

Con gli enti dell'accordo di programma , che riutilizzeranno la soluzione realizzata nel progetto avremo una copertura del 66% del territorio Regionale.

sono attualmente pubblicati sul portale schede informative e procedimenti amministrativi di interesse per il cittadino per un totale di circa 3000 schede.

Gli operatori sono 129

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

Nel caso di Regione Toscana con la banca dati dei procedimenti amministrativi così come definiti dalle singole strutture organizzative e con la base dati del personale.

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti**Esigenza di specifici modelli organizzativi**

Il progetto "Rete degli URP" rappresenta il sostegno che l'amministrazione regionale ha voluto dare alla gestione degli Uffici relazioni con il pubblico, alla condivisione e alla disponibilità dei servizi, facendo leva sullo sviluppo di una politica di collaborazione e di cooperazione.

La soluzione comunque può essere utilizzata anche laddove non esista un URP ma comunque una struttura preposta alla comunicazione di servizio.

Necessità di accordi con Enti terzi

nessuna necessità

Dipendenza da normative regionali

nessuna dipendenza