

Soluzione RIUSO194**"SPORVIC_SUE" proposta da "Comune di Castelfranco di Sotto"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune
Regione dell'amministrazione: Toscana
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Governo del territorio
Nome: Michele
Cognome: Parenti
Posizione nell'Ente: Direttore generale del Comune di Castelfranco di Sotto
Telefono: 0571 487223
Email: segreteria@distrettodelcuoio.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Comune di Fucecchio, Comune di Santa Maria a Monte, Comune di Montopoli in Val d'Arno, Comune di San Miniato, Comune di Santa Croce
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli
 comuni medi
 comuni grandi
 comunità montane

Servizi Implementati

Nome Appuntamento con geometri e tecnici comunali

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di fissare un appuntamento con i geometri e tecnici comunali per la discussione delle pratiche. Tale servizio sarà erogato tramite portale, accedendo a un'agenda elettronica che mostra gli appuntamenti già presi, e attraverso Call centre

Nome Accesso agli atti

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di inviare la richiesta per ottenere una copia di atti pubblici e non pubblici

Nome Consultazione stato avanzamento pratiche edilizia via e-mail e SMS

Destinazione per i cittadini

Il servizio di invio dati sul procedimento via e-mail e SMS permette la ricezione dei dati sul procedimento (cambio responsabile, interruzione, ecc.) al proprio indirizzo di posta elettronica o sul cellulare attraverso un messaggio SMS

Nome Centro di Supporto Operativo – Centro servizi

Destinazione per l'amministrazione

Il Centro servizi costituisce l'effettivo motore del portale telematico per l'aggiornamento delle banche dati, la revisione dei processi e l'erogazione dei servizi agli utenti

Nome Consultazione stato avanzamento pratiche edilizia nel territorio

Destinazione per i cittadini

Il servizio Consultazione pratiche permette di visionare le pratiche edilizie in corso o concluse nel comune secondo diversi criteri (per richiedente, progettista, localizzazione, tipo di pratica, numero di pratica)

Nome Comunicazioni inizio/fine lavori edilizia

Destinazione per i cittadini

Comunicazione on line di fine lavori con firma digitale

Nome Denunce Inizio Attività (D.I.A.)

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di effettuare la dichiarazione inizio attività on line con firma digitale e pagamento on line

Nome Permesso di costruire

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di inviare la concessione edilizia (Permesso di costruire) con firma digitale e relativo pagamento oneri edilizia e urbanistica

Nome Certificato abitabilità & Certificato agibilità

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di effettuare la richiesta certificato di abitabilità o agibilità con firma digitale e il pagamento degli oneri

Nome Consultazione stato avanzamento verbali delle commissioni edilizie

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette la consultazione dei verbali delle commissioni

Il servizio permette la consultazione dei verbali delle commissioni.

Nome Consultazione stato avanzamento proprie pratiche edilizia

Destinazione per i cittadini

Questo servizio permette la consultazione dello stato della propria pratica

Nome Autorizzazione edilizia | ricerca nel sottosuolo, demolizioni, scavi

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di effettuare la richiesta autorizzazione edilizia con firma digitale e relativo pagamento oneri edilizia e urbanistica

Nome Atti on line

Destinazione per i cittadini

Il servizio permette di ricercare e consultare gli atti amministrativi pubblicati da ciascun Comune

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://www.distrettodelcuoio.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

Il progetto SPORVIC, realizzato dai sei comuni del Distretto del Cuoio e dalla Provincia di Pisa, ha realizzato di un front end globale per l'erogazione di servizi alle imprese e ai cittadini, attraverso una pluralità di canali di accesso, per favorire l'interazione semplice, efficace e sicura fra PA e cittadini, migliorare l'efficienza operativa interna degli enti locali e l'integrazione di questi con la PA regionale e centrale.

La soluzione proposta a riuso riguarda nello specifico i servizi all'edilizia e prevede servizi di consultazione e servizi interattivi. I servizi di consultazione permettono all'utente di consultare i verbali delle commissioni edilizie e di visualizzare lo stato di avanzamento delle pratiche di sua pertinenza oppure le pratiche pubbliche in corso o concluse. La soluzione prevede la realizzazione dello Sportello Unico all'Edilizia on line (SUE).

I servizi interattivi permettono di compilare, firmare digitalmente e inviare attraverso il portale:

- DIA
- Permesso di costruire
- Comunicazione di fine lavori
- Certificato di abitabilità o agibilità
- Autorizzazione edilizia

L'utente può inoltre utilizzare una agenda elettronica per fissare appuntamenti con i tecnici comunali, ricevere dati sul procedimento via SMS e posta elettronica e pagare con carta di credito gli oneri dovuti.

La soluzione rende disponibile un sistema gestionale di back office che permette, oltre alla gestione dei contenuti a carattere informativo erogati attraverso il Portale, la gestione delle interazioni con gli Enti Terzi (invio procedimenti, acquisizione pareri) e la convocazione e gestione della Conferenza dei Servizi.

I servizi sviluppati si integrano e si avvalgono di altre componenti orizzontali sviluppate all'interno del progetto quali il modulo di identificazione e autenticazione e la multicanalità.

La gestione del portale del Progetto SPORVIC e quindi anche dei contenuti dei servizi della presente soluzione sono gestiti da un Centro Servizi dei sei Comuni del Comprensorio, appositamente costituito.

I servizi sono realizzati con tecnologia open source per facilitarne il riuso e la condivisione delle risorse secondo lo spirito dei progetti di e-government

I servizi realizzati nell'ambito del progetto sono disponibili sul sito Internet www.distrettodelcuoio.it.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Maggio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: Ufficio Edilizia: 14 persone

Breve descrizione del contesto organizzativo

Coordinatore (sviluppo e uso): Comune di Castelfranco di Sotto

Partecipanti attivi (sviluppo e uso):

- Comune di Castelfranco di Sotto
- Comune di Santa Croce sull'Arno
- Comune di San Miniato
- Comune di Fucecchio
- Comune di Montopoli in Val d'Arno
- Comune di Santa Maria a Monte

Il coordinamento e la supervisione generale è stata affidata ai sei comuni del comprensorio e in particolare al coordinatore Comune di Castelfranco di Sotto, che si è occupato dell'interazione con i partner e i gruppi di lavoro individuati.

La soluzione specifica nasce dal lavoro del Gruppo di coordinamento tecnico del progetto SPORVIC, composto da referenti dei comuni partecipanti, che ha stabilito le linee guida e le funzionalità principali. Il compito di garantire lo sviluppo informatico del portale, l'aggiornamento delle informazioni e l'attivazione di nuovi servizi è stato affidato nella fase di sviluppo al gruppo di lavoro Sportello Unico Edilizia

È inoltre stato costituito un Gruppo di coordinamento tecnico costituito da persone afferenti al Comune di Castelfranco di Sotto, Comune di Fucecchio, Comune di San Miniato e consulenti con il compito di seguire le fasi operative di realizzazione del progetto. Il Gruppo di coordinamento tecnico ha avuto responsabilità di controllo dello stato di avanzamento del progetto, individuazione delle criticità, coordinamento degli eventuali interventi correttivi, delle attività operative inerenti i collaudi, della pianificazione e del controllo delle attività progettuali relative alla fornitura e alla gestione del servizio, dell'architettura globale del progetto, della gestione dei cambiamenti, del coordinamento dell'attività operativa dei responsabili delle diverse funzioni che compongono il progetto.

Un tavolo di lavoro con funzioni operative è costituito da:

- un tavolo di lavoro, con funzioni operative, è costituito da:
- Coordinatore di SPORVIC, Comune di Castelfranco di Sotto
 - Segreteria di progetto
 - Consulenti del Comune di Castelfranco di Sotto
 - Partner (RTI)

Il Tavolo di lavoro organizza periodicamente riunioni estese ai partecipanti dei gruppi di lavoro secondo l'argomento trattato.

La Conferenza dei Sindaci, già comitato di indirizzo per la gestione integrata degli Sportelli Unici del Comprensorio del Cuoio, svolge, all'interno del progetto SPORVIC funzione di indirizzo. Periodicamente sono indette riunioni, verbalizzate dalla segreteria di progetto, in cui è presentato lo stato di avanzamento progetto e sono indicate le linee guida per lo sviluppo del progetto.

La Provincia di Pisa ha rivestito il ruolo di Ente di supporto e di coordinamento per il riuso del progetto nelle altre realtà territoriali della provincia. (DETERMINAZIONE Numero 421 del 15-10-03, Reg. generale 421 "PROGETTO SPORVIC, COSTITUZIONE GRUPPI DI LAVORO E IMPEGNO DI SPESA")

N. di giornate di formazione: 20
 Nota sulle giornate di formazione: n.d.
 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: 5
 Nota sulle giornate disponibili n.d.
 La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

Indicare le componenti della soluzione

Componente Portale
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Piattaforma del portale SPORVIC
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Back Office Informativo (Sue)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Pagamento oneri
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Front Office Informativo (Sue)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Front Office Operativo (Sue)
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

Componente Banca dati
Proprietà amministrazione
 Comune di Castelfranco di Sotto

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 89.000,00

Nota: n.d.

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

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 14.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 1,00

Nota: n.d.

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

Il risparmio per Beni e Servizi nasce dal confronto tra il costo di gestione di ciascun servizio prima e dopo la realizzazione del progetto, con esclusione dei costi relativi al personale.

Il valore totale "tot." è riferito alla previsione finale di progetto affinata attraverso i vari assessment, mentre il valore "%" rappresenta la quota effettivamente raggiunta al completamento del progetto, durante il periodo di avviamento.

Possedere immobili tot. 22.000€/anno, 68%

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

I vantaggi per l'utente si possono riassumere in:

- semplificazione dell'iter procedurale;
- controllo in tempo reale delle informazioni;
- riduzione della "fisicità" del rapporto con le amministrazioni (maggiore economicità), con la possibilità di avviare un procedimento autorizzativo, di consultare lo stato di avanzamento delle pratiche, di verificare il rispetto dei tempi procedurali direttamente dall'ufficio o da casa;
- accesso ai servizi in ogni luogo, senza limiti di orari e con una pluralità di canali (oltre al portale, chioschi, sms);
- possibilità per i professionisti di consultare e stampare dati;
- riduzione code agli sportelli e spostamenti dalla propria abitazione;
- miglioramento della comunicazione;
- accesso alla normativa di settore.

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

- utilizzo dei dati per statistiche e miglioramenti sul territorio in termini di servizi erogati;
- immediata contabilizzazione degli oneri pratiche che permettono una programmazione più efficace delle spese;
- dati relativi ai cittadini che accedono ai servizi on line permettono di sviluppare ad hoc altre classi di servizi per queste categorie;
- dati degli utenti che fruiscono dei servizi on line permette di orientare anche il dimensionamento degli uffici e l'orario di apertura al pubblico.

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

- eliminazione progressiva dell'inserimento dei dati relativi alle pratiche edilizie da parte del personale degli Enti;
- controllo in tempo reale delle informazioni;
- disponibilità in tempo reale dei dati relativi all'iter procedurale dei provvedimenti autorizzativi (permesso di costruire, autorizzazioni, denuncia inizio attività, ecc.);
- riduzione dei tempi di lavoro dedicati al front-office dello sportello fisico;
- standardizzazione delle soluzioni;
- qualità nelle prestazioni dei servizi;
- snellimento di tempi e procedure anche attraverso la sperimentazione della firma digitale e dei pagamenti in modalità elettronica.

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

- cambiamento culturale all'interno degli Enti che ha avuto ripercussioni positive anche in altri settori;
- ripensamento e razionalizzazione del modello organizzativo e informativo.

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Il sistema è un sistema distribuito su piattaforme eterogenee e in cooperazione applicativa, sviluppato con tecnologie open source quali database MySQL, JAVA (J2EE), Apache, Linux.

L'intero sistema si presenta quindi come un insieme di librerie, pagine HTML, CSS, pagine JSP, immagini e file di configurazione che necessitano di un host J2EE come Tomcat+Apache. Il repository, può essere scelto tra Oracle e MySQL.

La piattaforma di Content Management basata su J2EE Application è Kaistar (K*), un sistema Open Source per la creazione automatica di applicazioni a supporto della produzione, gestione, integrazione, distribuzione e pubblicazione multicanale di contenuti e servizi.

L'infrastruttura tecnologica fisica è stata disegnata come architettura a 2 livelli per offrire modularità, flessibilità e prestazioni adeguate al sistema proposto.

Per ottimizzare i costi, il Progetto SPORVIC utilizza il servizio di Housing dei Server, presso la Server Farm del TIX (Tuscany Internet Exchange). Questa scelta comporta conseguentemente l'adozione delle soluzioni di filtraggio e sicurezza già presenti nel TIX.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'allegato soluzione_SPORVIC_SUE.pdf

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

Tutti i componenti sviluppati nell'ambito del progetto non presentano vincoli tecnologici, né di tipo implicito/strutturale né di tipo esplicito. Tuttavia i moduli che forniscono la possibilità di effettuare transazioni on line (pagamenti di varia natura: iscrizioni scolastiche, sanzioni comunali, contravvenzioni) hanno il prerequisito di un collegamento con Bankpass, il più diffuso gateway di pagamenti on line sul territorio nazionale (garantito direttamente da SSB).

Per fare in modo che l'ente riusatore possa riutilizzare il modulo in oggetto, l'ente dovrà attivare presso un istituto di credito convenzionato con Bankpass (è possibile consultare la lista aggiornata su <http://www.bankpass.it/>) un conto corrente adeguato ad accogliere la transazione on line. Per l'utilizzo del servizio SMS (ove l'ente riusatore ne faccia richiesta) è necessario che l'ente riusatore indichi i volumi di traffico attesi, in modo che i fornitori possano predisporre il gateway SMS più adatto alle esigenze. Il modulo che si occupa del delivery SMS può difatti integrarsi ai più diffusi gateway esistenti; non è già incluso nel modulo l'invio di un numero fissato di SMS (da contrattarsi "a consumo" al raggiungimento di soglie) ed è prevista l'integrazione verso sistemi aperti e ben documentati diversi da quello che il fornitore usa correntemente.

Tutti i moduli sono sviluppati e sono ospitati su architetture che fanno uso di sistemi aperti: il sistema operativo è

preferibilmente Linux, i dati sono ospitati su database MySQL, il motore si appoggia su una virtual machine Java e framework J2EE.

Qualsiasi architettura capace di ospitare queste tecnologie e reggerne i carichi di lavoro può anche prendere in carico i moduli di cui si propone il riuso.

Sono previste tre soluzioni tecnologiche per il riuso del progetto:

- ente riusa il servizio accedendo ai server dedicati al progetto SPORVIC che attualmente si trovano in housing presso il TIX: in questo caso non sono da prevedere acquisti per hardware
- l'ente vuol realizzare un'infrastruttura presso la proprio sede: è necessario prevedere dei costi di infrastruttura (server, canoni per linee di trasmissione e servizio di back-up, posti di lavoro, periferiche)
- si eroga il servizio attraverso un web farm realizzata ad hoc: è necessario prevedere dei costi di infrastruttura (server, canoni di servizio e servizio di back-up, posti di lavoro, periferiche)

Da un punto di vista fisico i nodi devono avere le seguenti caratteristiche:

- Front End e Middle Layer: sistemi basati su piattaforma Linux o Windows ed equipaggiati con due processori (Intel/Amd) superiori a 1GHz e con almeno 1 GB di Ram e 2 dischi da 18 GB
- Single Virtualizer Cell: sistema Firewall (ora messo a disposizione dal TIX della Regione Toscana)
- Data Layer: coppia di sistemi basati su piattaforma Linux o Windows in cluster ed equipaggiati con due processori (Intel/Amd) superiori a 1GHz e con almeno 1 GB di Ram.

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

- KSOLUTIONS S.p.A. (capogruppo): analisi, realizzazione, test, gestione a regime Portale e servizi al cittadino
- E-Media S.r.l.: analisi, realizzazione, test, gestione a regime servizi alle imprese servizi Sportello Unico all'Edilizia
- In.I.T S.r.l.: analisi servizi alle imprese
- Polo Navacchio S.p.a.: analisi, realizzazione grafica portale
- Agescom S.p.a.: fornitura HW, chioschi, SMS

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 41

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

L'architettura è scalabile quindi non ci sono problemi per gestire grandi volumi di pratiche.

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

Nell'ottica del riuso, la soluzione si è voluta mantenere il più indipendente possibile da applicativi specifici di back office per meglio essere utilizzata da un più alto numero di amministrazioni, senza sconvolgere le attuali procedure interne.

Il progetto è stato sviluppato con codice open source e con strumenti di sviluppo open source, l'integrazione con altri applicativi è quindi facilmente realizzabile.

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

L'utilizzo della soluzione non prevede requisiti di tipo organizzativo.

L'attivazione dello SUE implica comunque una trasformazione del modello organizzativo interno a ciascun settore tecnico dei comuni consistente nella rivisitazione del flusso interno dei procedimenti, e nella omogeneizzazione di procedure e modulistica.

Necessità di accordi con Enti terzi

I servizi SUE prevedono la possibilità di interazione con gli Enti Terzi (Vigili del Fuoco, ASL, Soprintendenza): è quindi opportuno effettuare accordi con tali Enti per l'accesso ai servizi.

Dipendenza da normative regionali

Non esistono dipendenze legate alla normativa locale per l'utilizzo della soluzione.