

**Soluzione RIUSO128****"TECUT-URP on line" proposta da "Comune di Fermo"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune

Regione dell'amministrazione: Marche

Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Dematerializzazione

Nome: Claudio

Cognome: Villa

Posizione nell'Ente: Funzionario

Telefono: 0734.284355

Email: tecut@fermo.net

Altre ammin. che utilizzano la soluzione: 398 enti del territorio nazionali. Alcuni es. Comune di Fermo, Comune di Montemarciano, Comune di Casvatore, Comune di Dongo

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

**Servizi Implementati**

**Nome** URP on line - front office

**Destinazione** per i cittadini

Il servizio proposto è costituito da un pacchetto software che amplia l'interfaccia tradizionale dell'ufficio URP, infatti oltre al rapporto tradizionale con il cittadino, gli addetti all'ufficio potranno interagire tramite le soluzioni multicanali precedentemente predisposte nei prodotti.

Tali interazioni si intendono sia in input che in output, in quanto non solo comprende l'interfaccia di accesso del cittadino all'URP, tramite il portale comunale, ma anche la possibilità di rispondere tramite la multicanalità.

I cittadini potranno inviare quesiti e reclami tramite web e ricevere le risposte tramite la multicanalità.

**Nome** URP on line - back office

**Destinazione** per l'amministrazione

La soluzione permette all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) di avere uno strumento di gestione delle risposte ai quesiti e ai reclami inviati dai cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può usufruire di un pacchetto per la gestione e lo smistamento, ai vari Uffici Comunali, delle risposte da inviare ai cittadini.

**Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione**

Link alla soluzione: <http://Il servizio al cittadino necessita di autenticazione. Il servizio per l'ente è un servizio di back office. Per la valutazione del servizio contattare l'amministrazione cedente.>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: n.d

Secondo documento di riferimento: n.d

**Descrizione**

La Soluzione Ufficio Relazioni con Pubbliche (URP) on line è una Soluzione Software per la gestione dell'URP. L'URP riveste un ruolo istituzionale nella sua funzione che va dal rispondere al semplice quesito fino al fornire lo stato di avanzamento di qualsiasi pratica in corso. Chi si reca al Comune non può non avere un adeguato interlocutore per le proprie esigenze, capace di dare anche risposte non codificate. Altri sistemi di erogazione come il web, essendo automatizzati, lavorano solo su domande e risposte preordinate.

L'URP rimane un canale diverso e privilegiato, che rispetto agli altri canali informativi deve assumere un ruolo di capofila e quindi deve essere completamente integrato nel sistema comunale.

Il cittadino oltre a poter inoltrare le proprie istanze ha la possibilità di controllare lo stato di avanzamento della pratica.

Aspetti tecnologici/organizzativi:

La realizzazione delle soluzioni informatiche ha 4 caratteristiche:

- Semplicità e modularità dell'architettura
- Indipendenza da tecnologie proprietarie
- Adesione agli standard consolidati
- Apertura alla multicanalità che in questo contesto significa: e-mail, fax

I moduli sono stati sviluppati con prodotti Open Source, ovvero quei prodotti che possono essere utilizzati senza acquistarne la licenza e che sono forniti di codice sorgente, vedi: Linux, Apache, Mysql, Php ecc.

La soluzione viene corredata al riuso con la fornitura del modulo del portale, del modulo di autenticazione e del modulo di gestione dei servizi (CMS).

Le soluzioni applicative prevedono l'utilizzo di vari strumenti che potranno essere usati a discrezione dell'ente. Tra questi, le smart card e le carte di identità elettroniche.

L'impatto organizzativo della soluzione proposta è minimo in quanto alcuni servizi proposti prevedono di snellire l'attuale erogazione del servizio facendo accedere direttamente il cittadino alla banca dati comunale e quindi di soddisfare in autonomia le richieste.

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

Avvio della soluzione: Febbraio 2005

N. di addetti operanti con la soluzione:: 1 per ente

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

Gli addetti che seguono il servizio URP, o i singoli addetti di ogni settore, coprono in simmetria anche le esigenze del servizio online.

N. di giornate di formazione: 1

Nota sulle giornate di formazione: calcolata considerando 1 gg di formazione per un massimo di 15 partecipanti.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 1

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.

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: interne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 0

Nota sulle giornate disponibili L'amministrazione cedente è disponibile per le giornate necessarie

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

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** applicazione back end

**Proprietà** amministrazione

Comune di Fermo in qualità di capofila del progetto Tecut

---

**Componente** applicazione front end

**Proprietà** amministrazione

Comune di Fermo in qualità di capofila del progetto Tecut

---

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 29.000,00

Nota: include il sistema di back office

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 5,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 200,00

Nota: in media per ogni ente (dipende dalla dimensione dell'ente)

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

In tutti gli Enti in cui la soluzione è stata utilizzata si è riscontrato un miglioramento gestionale riconducibile alla facilitazione del rapporto con il cittadino.

L'amministrazione invece che accogliere con un addetto i quesiti ed i reclmi le ritrova direttamente nel back office.

Lo strumento di gestione del back office ha portato ad uno snellimento della procedura di gestione ed a un maggiore controllo.

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

Aumento del tempo di servizio su 24 h per 7 gg e diminuzione del tempo per inoltrare un quesito o un reclamo.

Il cittadino è inoltre sempre informato sullo stato di avanzamento della sua richiesta.

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

La gestione dei dati inseriti nel back office di quesiti e dei reclami ha permesso di avere un maggiore controllo e una maggiore razionalizzazione.

L'analisi dei dati permette di misurare il grado di soddisfazione da parte degli utenti (cittadini) dei servizi resi dall'Ente nonché evidenziare i malfunzionamenti organizzativi.

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

Aumento di ordine e gestione di archivio dei quesiti e dei reclami effettuati dai cittadini/imprese e dematerializzazione dello stesso.

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

Minore afflusso dei cittadino agli sportelli

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

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

La soluzione tecnologica è composta da una web application sviluppata in ambiente open source (PHP, MySql) facilmente integrabile.

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

La soluzione è in grado di funzionare su qualsiasi dotazione HW/SW operante sia su OS Linux che su Windows. Software di base PHP, MySql, Apache.

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

Comune di Fermo e Asite (società di servizi del Comune di Fermo) e Halley Informatica.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 30

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

I limiti sono dettati essenzialmente dalla configurazione HW

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

La soluzione intergaccia qualunque back office anagrafico in grado di esporre i servizi corrispondenti tramite web services.

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

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

no

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

no

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

no