

**COMUNI
LORO SEDI**

Crema, 18/10/2016

Prot.t 4334/2016 del 21/10/2016

Oggetto: Costituzione dello sportello telematico polifunzionale per la trasmissione digitale delle istanze dei cittadini al Comune.

L'articolo 24, comma 3 bis, del Decreto legge 24/06/2014, n. 90 introduce l'obbligo per i Comuni di predisporre un piano di informatizzazione.

Il piano di informatizzazione deve prevedere una completa informatizzazione dell'ente e dare evidenza:

- della possibilità di compilazione online delle istanze con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese;
- della possibilità di completare la procedura totalmente online;

Per soddisfare le disposizioni e per facilitare l'interazione dei cittadini con la pubblica amministrazione, Consorzio.IT, in collaborazione con la GLOBO srl, ha realizzato uno sportello telematico polifunzionale (un esempio è consultabile all'indirizzo www.pianoinformattizzazione.it) per presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze alla pubblica amministrazione.

L'attivazione di uno sportello telematico polifunzionale permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dell'interazione tra i cittadini, professionisti e imprese e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa da parte del cittadino
- snellimento delle modalità operative interne agli uffici
- eliminazione dei documenti cartacei in ingresso.

Lo sportello telematico polifunzionale coprirà la trasmissione digitale di tutte le istanze comunali mappate. (dal cittadino al Comune)

A seguito del convegno tenutosi il 1 luglio scorso presso l'università di Crema, in cui è stato presentato il progetto in oggetto, abbiamo definito una soluzione sovracomunale da proporre al territorio come naturale evoluzione del portale telematico "www.portatelematico.it" già attivo per il servizio SUAP e SUE.

La soluzione proposta prevede l'adesione di un numero minimo di comuni che rappresentino almeno 80.000 abitanti. L'adesione sovracomunale consente la diffusione di un' unica soluzione di presentazione delle istanze per tutto il territorio e una riduzione dei costi rispetto alla singola attivazione del servizio per ciascun ente. Rimandiamo al paragrafo 13 del Progetto Tecnico seguente per verificare le condizioni economiche proposte

E' possibile estendere il progetto con la realizzazione di uno sportello fisico polifunzionale a supporto degli utenti per la presentazione delle pratiche telematiche anche attraverso la presenza di un Totem all'interno dell'ente.

Per maggiori dettagli vi invitiamo a consultare il Progetto Tecnico di seguito rappresentato.

Progetto Tecnico

1.PREMESSA

Di seguito riportiamo in forma dettagliata il Progetto Tecnico presentato in forma sintetica nel paragrafo precedente. Vengono rappresentate anche le possibili evoluzioni che il progetto consente di implementare.

2.CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 12 del Decreto Legislativo 03/02/1993, n. 29 aveva introdotto gli uffici per le relazioni con il pubblico per informare i cittadini e indirizzarli ai diversi settori della pubblica amministrazione.

Dai primi anni duemila, nonostante non esista una normativa specifica, si affacciano i primi sportelli polifunzionali. Si tratta di nuovi spazi fisici attrezzati che rilasciano moduli e documenti, ricevono dichiarazioni e pagamenti e informano i cittadini su servizi di primaria importanza. Gli sportelli polifunzionali sostituiscono i singoli uffici dell'ente, dialogano direttamente con i cittadini, avviano e gestiscono numerosi procedimenti.

Il Codice per l'amministrazione digitale, entrato in vigore con il Decreto Legislativo 07/03/2005, n. 82, ha segnato una nuova tappa: per offrire un servizio efficiente e moderno, è possibile affiancare o addirittura sostituire gli sportelli polifunzionali fisici con gli sportelli telematici polifunzionali. Con questi ultimi è possibile presentare online tutte le pratiche a qualunque ora del giorno, senza recarsi personalmente presso il Comune.

L'articolo 24, comma 3 bis, del Decreto legge 24/06/2014, n. 90 introduce l'obbligo per i Comuni di predisporre un piano di informatizzazione.

Il piano di informatizzazione deve prevedere una completa informatizzazione dell'ente e dare evidenza:

- della possibilità di compilazione online delle istanze con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese;
- della possibilità di completare la procedura totalmente online;
- della possibilità di tracciare l'istanza con individuazione del responsabile del procedimento;
- dei termini entro i quali il richiedente ha diritto di ottenere una risposta dall'ente.

Ogni pubblica amministrazione avrebbe dovuto predisporre e inviare il piano di informatizzazione all'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) entro il 18 febbraio 2015 per poi attuarlo nei successivi 18 mesi (quindi entro agosto 2016). L'art. 9, comma 2, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13/11/2014 dispone che le pubbliche amministrazioni, entro il 12/08/2016, trasformino gli originali cartacei dei propri documenti in documenti digitali attraverso gli strumenti informatici, sulla base di regole tecniche approvate sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale 12/01/2015, n. 8.

3.OBIETTIVI

Per soddisfare le disposizioni normative indicate al paragrafo 2 e per facilitare l'interazione dei cittadini con la pubblica amministrazione, Consorzio.IT in collaborazione con la GLOBO srl ha realizzato uno sportello telematico polifunzionale (un esempio è consultabile all'indirizzo www.pianoinformatizzazione.it) per presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze alla pubblica amministrazione.

Per presentare le proprie pratiche i cittadini interagiscono solamente con lo sportello telematico, evitando di rivolgersi ai singoli uffici comunali.

La pratica presentata online attraverso lo sportello telematico è completamente sostitutiva di quella in formato cartaceo: questo è possibile poiché il sistema rispetta quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 07/03/2005, n. 82).

L'attivazione di uno sportello telematico polifunzionale permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dell'interazione tra i cittadini, professionisti e imprese e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa da parte del cittadino
- snellimento delle modalità operative interne agli uffici
- eliminazione dei documenti cartacei in ingresso.

4.AMBITI INTERESSATI

Lo sportello telematico polifunzionale coprirà la trasmissione digitale di tutte le istanze comunali.

5.PROPOSTA TECNICA

Nei paragrafi seguenti sono indicate le attività che saranno curate dalla Consorzio.IT srl nell'ambito di questo progetto.

5.1 Costituzione funzionalità di front office

Si provvederà a costituire le funzionalità di front office per la trasmissione telematica della pratiche e per la consultazione delle informazioni relative al procedimento, così come indicato nei paragrafi in seguito riportati.

5.1.1. Portale e-gov™

Le funzionalità di front office saranno garantite dalla componente Portale e-gov™, il portale è già attivo a livello sovcomunale per i servizi dello sportello unico delle attività produttive e sportello unico dell'edilizia.

Il Portale e-gov™ affianca efficacemente il sito istituzionale dell'amministrazione permettendole di erogare servizi telematici avanzati nel rispetto delle normative vigenti.

Il Portale e-gov™ è il luogo virtuale dove l'amministrazione espone i propri servizi di e-government: quelli accessibili a tutti i cittadini e quelli accessibili a utenti profilati e autenticati.

All'interno dell'architettura dei prodotti GloboGIS il Portale e-gov™ è l'infrastruttura che garantisce l'accesso unificato ai servizi online offerti.

Il CAD stabilisce i principi generali per la progettazione dei siti web, ricordando che è obbligo delle pubbliche amministrazioni realizzare siti istituzionali che rispettino i principi di elevata usabilità e reperibilità, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione. L'interfaccia del Portale e-gov™ è stata studiata per semplificare al massimo l'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, ponendo una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle [linee guida per i siti web delle PA](#) e delle [norme sull'accessibilità](#).

Il rispetto rigoroso degli standard W3C garantisce la piena compatibilità cross-browser.

All'interno del Portale e.gov™ l'autenticazione per tutte le applicazioni è gestita in modo centralizzato.

Oltre al tradizionale accesso con username e password, riservato ai soli gestori dei contenuti, il Portale e-gov™ consente di gestire l'autenticazione forte degli utenti tramite Carta Nazionale dei Servizi (articoli 64 e 65 del CAD).

Un apposito modulo, integrato con il sistema autenticazione [Shibboleth®](#), consente di utilizzare i servizi infrastrutturali di autenticazione messi a disposizione dalle Regioni che utilizzano le TS/CNS per l'erogazione di servizi.

Via via che si renderanno disponibili i servizi di identità digitale previsti dal sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), sarà possibile accedere ai servizi del Portale e-gov™ anche attraverso il sistema di autenticazione federata. Per ottenere un'identità SPID non sarà obbligatorio l'uso di alcun lettore di carte ma potranno essere utilizzati strumenti di larga diffusione come PC, Smartphone, tablet. Il cittadino sarà libero di scegliere la soluzione che offre il mercato e cambiarla quando vuole.

All'interno del Portale e-gov™ ogni utente ha a disposizione un'area a lui dedicata: la scrivania del cittadino tramite la quale gestisce la propria relazione con l'amministrazione digitale:

- modificare i dati del proprio profilo che potranno essere usati per compilare automaticamente i moduli
- accedere alle pratiche in corso di compilazione e a quelle inviate
- consultare lo stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione.

Il Portale e-gov™ permette di aderire all'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati. Usando le "faccine" il cittadino può esprimere in pochi click la propria opinione sul servizio ricevuto e aiutare così l'Amministrazione a individuare e correggere eventuali inefficienze.

Tutti i servizi esposti all'interno del Portale e-gov™ sono progettati per rispondere ai requisiti definiti dal decreto trasparenza.

Il Portale e-gov™ è sviluppato con [Drupal](#), una piattaforma open source per la gestione di contenuti sul web: un software che permette a utenti singoli o a comunità di pubblicare, amministrare e organizzare grandi quantità e varietà di contenuti in un sito web, in maniera semplice e veloce. L'estrema versatilità di questo Content Management System (CMS) consente di rispondere efficacemente a una grande varietà di esigenze.

5.1.2 Sportello telematico

Le funzionalità per la trasmissione telematica delle istanze sono garantite dalla componente di Sportello telematico™, fornita in licenza d'uso relativamente agli ambiti di cui al paragrafo 4.

Lo Sportello telematico™ è una estensione del Portale e-gov™ di cui al paragrafo 5.1.1, che consente agli utenti di compilare via Web i tradizionali moduli cartacei, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e inviarli per via telematica agli uffici competenti. Il sistema telematico, una volta verificata la completezza formale della documentazione, provvede a inoltrarla agli uffici competenti e a comunicare via mail all'utente l'avvenuto inoltro della documentazione.

Per ognuna delle pratiche gestite è presente una guida descrittiva del servizio, nella quale sono indicati: descrizione del servizio, interventi per i quali è utilizzabile, documentazione richiesta, normativa di riferimento, requisiti per l'accesso al servizio (strumento di firma elettronica, lettore di smart card, etc.), modalità di

predisposizione e compilazione della documentazione, modalità per la firma dei documenti, modalità per il calcolo degli eventuali oneri, modalità per effettuare il pagamento, modalità per la trasmissione della documentazione.

Il sistema di Sportello telematico™ si basa su una porzione di back office per la pubblicazione della modulistica relativa ai procedimenti da automatizzare, su un motore software per la gestione dell'interazione con l'utente e la verifica delle condizioni di ammissibilità preventivamente all'invio della pratica e su una porzione di front office per la compilazione e l'invio dei moduli.

Una delle caratteristiche peculiari dello Sportello telematico™ è la straordinaria semplicità nel redigere e mettere in linea un modulo Web.

Una volta predisposto il modulo, una funzione di upload, abilitata per i soli redattori, consente con semplicità di renderlo disponibile agli utenti per la compilazione. All'atto dell'upload del modulo è possibile associare anche un file XML per la descrizione formale di regole complesse da applicare al procedimento.

Gli utenti possono compilare la modulistica accedendo a un cruscotto dove sono guidati nelle diverse fasi di predisposizione della documentazione necessaria. Tutti i moduli compilati sono salvati in formato PDF per impedirne qualsiasi modifica. L'interfaccia del cruscotto è uniforme per tutte le tipologie di istanza, lo stato della compilazione e le azioni da porre in atto sono rappresentate da icone di significato immediato e un semaforo evidenzia lo stato complessivo della compilazione. Quando il sistema ha verificato la soddisfazione delle condizioni di invio, il semaforo diventa verde e appare il bottone di invio. L'utente invia l'istanza allo sportello e da quel momento la documentazione è liberamente consultabile, ma non sarà più modificabile.

Una volta verificata la completezza della documentazione, il sistema la inoltra agli uffici competenti e comunica via mail all'utente, attraverso Posta Elettronica Certificata, l'avvenuto inoltro della documentazione. All'atto dell'invio del modulo il sistema confeziona un messaggio di posta elettronica che è inviato all'utente e all'ufficio destinatario di quello specifico modulo. Il messaggio, che può essere inviato tramite una casella di Posta Elettronica Certificata, contiene:

- istruzioni finali in merito alla pratica avviata (altre azioni da porre in atto, possibilità di consultazione dello stato d'avanzamento, eventuali pagamenti connessi con il procedimento, etc.)
- un file XML contenente la segnatura del messaggio, utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'ente che rispondano alle specifiche di cui alla circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60
- un file XML, denominato faldone telematico, nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi (il faldone telematico può essere agevolmente aperto da applicazioni di back-office utilizzate per la gestione dei procedimenti)
- i moduli PDF, eventualmente firmati dai soggetti interessati
- i file degli allegati (se necessario, tali file possono essere lasciati sul server per ridurre le dimensioni dei messaggi).

Grazie alla presenza del formato XML, le informazioni contenute nei moduli compilati dagli utenti potranno consentire di popolare automaticamente sistemi informativi di terze parti.

Lo Sportello telematico™ è già predisposto per trasmettere le istanze al sistema di protocollo informatico dell'ente destinatario nel pieno rispetto della normativa sul protocollo informatico. Le istanze sono infatti trasmesse al protocollo sotto forma di messaggi protocollati secondo le specifiche della circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale

del 23/01/2013, n. 60. Questo garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo Sportello telematico™ e il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'Area Organizzativa Omogenea (AOO) destinataria.

5.1.3. Pagamenti online

All'interno del Portale e-gov™ di cui al paragrafo 5.1.1 saranno attivate le funzioni per il pagamento on-line degli importi relativi alla presentazione di pratiche. I canali utilizzabili per il pagamento sono il bollettino MAV e la carta di credito.

Pagamenti online è una estensione del Portale e-gov™ che consente di pagare mediante MAV i diversi importi relativi alle pratiche presentate:

- diritti sanitari dell'ASL
- imposta di bollo
- diritti di segreteria e di istruttoria
- costi e oneri.

I pagamenti degli importi relativi alle istanze possono essere eseguiti con poche, semplici azioni e con molteplici modalità: presso qualsiasi sportello bancario, presso gli sportelli bancomat o attraverso i servizi di online banking. Quanto versato dai cittadini sul conto corrente della tesoreria comunale sarà confrontato con gli importi attesi dagli uffici: è in questo modo possibile monitorare i pagamenti in tempo reale e fornire indicazioni attendibili alla ragioneria in merito al flusso di cassa.

5.2. Contestualizzazione dei procedimenti telematici

I procedimenti telematici disponibili sono stati realizzati sulla base delle numerosissime esperienze che la GLOBO srl ha condotto in tutto il territorio nazionale. Naturalmente questi procedimenti necessitano di una contestualizzazione rispetto alla normativa e all'organizzazione vigenti all'interno del contesto comunale, provinciale e regionale dell'ente.

Pertanto, i procedimenti telematici disponibili all'interno dello Sportello telematico™ di cui al paragrafo 5.1.2 saranno contestualizzati rispetto alle specificità dell'ente. La contestualizzazione prevede:

- adeguamento della guida dei servizi (descrizione del procedimento e di tutte le sue caratteristiche, riferimenti normativi, documentazione e allegati necessari) a supporto della presentazione dell'istanza telematica
- caricamento dei riferimenti normativi dell'ente
- analisi, progettazione e contestualizzazione dei moduli telematici.

5.3. Formazione, supporto e affiancamento

Si propone la conduzione di un piano formativo basato fino a n° 4 giornate. Infatti, il successo di un progetto di e-government quale quello proposto dipende, oltre che dalla bontà tecnica della soluzione individuata, anche da un attento coinvolgimento dei soggetti interessati, da un approfondito piano di formazione e da un'accurata divulgazione dei risultati.

Il piano di formazione che sarà attivato all'interno del presente progetto mira al trasferimento delle competenze e delle conoscenze a coloro che saranno chiamati alla gestione dei servizi che saranno realizzati. Il programma di formazione è mirato a fornire una conoscenza teorica ed operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni offerte.

Al termine del percorso formativo i partecipanti avranno competenza in merito ai seguenti aspetti:

- normativa di riferimento nazionale e regionale
- requisiti tecnologici ed architettura del sistema
- integrazione con i sistemi degli enti coinvolti nel procedimento
- componenti di front office e di back office per la gestione della pratica.

Gli argomenti trattati all'interno del corso sono indicati nei punti in seguito riportati.

- Introduzione all'attivazione del sistema informativo geografico per la gestione delle pratiche: normativa nazionale e regionale, modello organizzativo di riferimento, architettura del sistema, integrazione con i sistemi informativi degli enti coinvolti nel procedimento.
- Requisiti tecnologici del sistema: posta elettronica certificata, firma digitale, smart card (Carta Regionale dei Servizi, Carta Nazionale dei Servizi), software per la firma digitale e per la lettura dei documenti firmati digitalmente, protocollo informatico. Sistema di front office: struttura del Content Management System (CMS) del portale (pagine, istanze, moduli allegati, faq), guida ai servizi, sezione normativa, elementi grafici, regole redazionali.
- Sistema di front office: utilizzo dello sportello telematico per la presentazione della pratica, compilazione e trasmissione dei moduli e degli allegati.
- Sistema di front office: regole redazione dei moduli, utilizzo dello sportello telematico per la presentazione della pratica, compilazione e trasmissione della pratica, consultazione delle informazioni del procedimento, pagamenti online.
- WebGIS e funzionalità applicative, se presenti (consultazione database topografico e banche dati catastali).
- Sistema di back office: soggetto, anagrafica della pratica, importazione del faldone telematico, calendario e scadenziario.
- Sistema di back office: tassonomia, workflow, report.
- Sistema di back office: componenti cartografiche, integrazione con il sistema informativo geografico dell'ente, georeferenziazione delle istanze, mantenimento del database topografico.
- Esercitazione applicata alla presentazione e alla gestione completa di una pratica.
- Ripasso generale e verifica eventuali quesiti aperti.

Tutte le attività di formazione si svolgeranno presso un'aula attrezzata. Il tipo di intervento offerto prevede formazione di tipo frontale con momenti d'aula composti da teoria ed esercitazione. A tal fine si prevede che, visti gli argomenti proposti, gli interventi formativi di carattere generale, siano propedeutici agli altri interventi di tipo applicativo. Lo scopo è quello di creare una base conoscitiva comune sulla quale costruire poi il bagaglio di nozioni e conoscenze in merito alle problematiche di tipo applicativo. Le unità didattiche saranno strutturate per argomenti e le esercitazioni, legate a ogni singola unità didattica, saranno un momento di verifica e approfondimento. Ogni unità didattica prevede, inoltre, momenti di confronto e discussione con il docente.

Tutti gli argomenti saranno affrontati tramite la proiezione di presentazioni (le slide stesse saranno poi fornite con il materiale didattico), con esempi reali ed esercitazioni pratiche che daranno ai partecipanti la possibilità di un utilizzo diretto dei software e degli applicativi forniti.

Ad ogni partecipante presente alle sessioni formative sarà prodotto e consegnato un kit formativo che conterrà il seguente materiale:

- blocco per gli appunti
- penna
- certificato di presenza al corso
- questionario di valutazione del corso

- dispensa digitale.

Previa approvazione da parte della committenza, al termine del corso di formazione verrà sottoposto a tutti i partecipanti un questionario con domande teoriche ed esercitazioni pratiche per la rilevazione del grado di apprendimento. Tale azione consentirà eventualmente di attivare ulteriori sessioni formative di ripasso o di approfondimenti specifici.

6. PROMOZIONE DEL PROGETTO

Alla luce del fatto che i servizi di e-government che saranno attivati vedranno come utenti i cittadini, i professionisti e le imprese presenti sul territorio, si ritiene importante organizzare un evento di presentazione del progetto.

Con la GLOBO srl abbiamo concordato tutto il supporto necessario all'organizzazione di questo evento pubblico:

- produzione brochure e locandine
- servizio catering per un aperitivo da offrire ai partecipanti
- azioni di marketing e promozione
- materiali di supporto da consegnare ai professionisti presenti
- supporto logistico e organizzativo.

Le brochure di alcuni eventi analoghi possono essere consultate all'indirizzo Internet <http://www.globogis.it>.

7. EVOLUZIONI PROGETTUALI

Nei paragrafi seguenti sono indicate una serie di attività che possono essere attivate come estensione del progetto per gestire digitalmente le istanze ricevute da parte degli operatori e per costituire una sportello fisico polifunzionale a supporto degli utenti per la presentazione delle pratiche telematiche.

7.1. Gestione digitale istanze

Una volta ricevute le istanze digitali mediante lo Sportello telematico™ di cui al paragrafo 5.1.2 e protocollate attraverso il sistema di protocollo informatico dell'ente, si pongono tre scenari organizzativi:

- gli uffici gestiscono la pratica senza l'ausilio di sistemi informativi, eventualmente con supporto di strumenti di office automation
- gli uffici gestiscono la pratica con sistemi informativi di terze parti
- gli uffici gestiscono già la pratica con il software Solo1™ della GLOBO srl.

Nel primo caso, compatibilmente con l'importanza e la complessità del procedimento, è possibile dotare il personale comunale dell'applicativo Solo1™ della GLOBO srl per la gestione digitale delle pratiche.

Nel secondo caso, gli uffici possono continuare a gestire la pratica con i sistemi informativi in uso, oppure scegliere di adottare il software Solo1™ della GLOBO srl. Nella prima ipotesi, previa un'attenta analisi costi e benefici, è possibile chiedere al fornitore la realizzazione di procedure di importazione dei dati contenuti nelle pratiche ricevute telematicamente. La struttura del faldone telematico in formato XML è infatti documentata all'interno di specifiche tecniche di interoperabilità, che la GLOBO srl può mettere a disposizione dell'ente.

I procedimenti digitali disponibili all'interno di Solo1™ sono stati realizzati sulla base delle numerosissime esperienze che la GLOBO srl ha condotto in tutto il territorio nazionale. Naturalmente questi procedimenti necessitano di una contestualizzazione rispetto alla normativa e all'organizzazione vigenti all'interno del contesto comunale, provinciale e regionale dell'ente.

Pertanto, per i settori dell'ente che decideranno di adottare Solo1™ si provvederà a contestualizzare i procedimenti digitali disponibili rispetto alle specificità dell'ente. La contestualizzazione prevede:

- adeguamento del flusso dei procedimenti gestiti e delle relative istruzioni lavoro
- adeguamento dei report correlati ai diversi procedimenti
- adeguamento degli elementi descrittivi della pratica (tassonomie e parametri)
- configurazione delle cartografie di riferimento per la gestione georeferenziata della pratica.

7.2 Gestione sportello fisico polifunzionale

Qualora l'ente decidesse di attivare anche uno sportello fisico polifunzionale, l'afflusso degli utenti può essere gestito mediante il sofisticato sistema informativo Gestione Code™ che ha l'obiettivo di:

- minimizzare i tempi di attesa dei cittadini
- ottimizzare le risorse destinate alla gestione delle diverse attività
- definire regole di priorità che tengano conto della condizione dei cittadini.

I cittadini sono classificati come "prioritari" o "non prioritari". La priorità è determinata dall'esistenza di condizioni particolari del cittadino, stabilite dall'ente: disabilità, anzianità, stato di gravidanza, mamme accompagnate da bambini piccoli, cittadini che hanno fatto una prenotazione, etc.

Gestione Code™ inoltre calcola il tempo medio di evasione di ogni procedimento da parte dello sportello; il tempo medio è comprensivo del tempo di passaggio da un cittadino all'altro e delle pause lavorative.

7.2.1 Registrazione visita

Una volta arrivato presso lo sportello fisico polifunzionale, il cittadino si identifica registrandosi sui totem disponibili alla reception. L'identificazione può avvenire in tre modalità:

- inserendo nel totem la tessera sanitaria (TS) o carta nazionale dei servizi (CNS)
- digitando i propri dati anagrafici
- digitando il codice di prenotazione.



Figura 1 Esempio di schermata di accesso al totem

Al momento dell'identificazione sono raccolti i dati relativi al procedimento che il cittadino intende presentare ed eventuali condizioni particolari meritevoli di priorità. I cittadini che hanno già prenotato online o telefonicamente, troveranno queste informazioni già inserite.

L'ordine della coda e i tempi di attesa sono automaticamente ricalcolati ogni 60 secondi e a ogni nuovo accesso di utenti allo sportello. Tutto ciò serve a garantire informazioni precise ai cittadini in relazione alle tempistiche dello sportello.



Figura 2 Esempio di schermata di selezione della pratica da presentare

7.2.2 Prenotazione visita

Per evitare l'attesa dell'utenza e facilitare ulteriormente la presentazione di una pratica, il sistema consente di prenotare la propria visita telefonicamente oppure online.

Durante la prenotazione, che avviene previa autenticazione all'interno dello sportello telematico polifunzionale di cui al paragrafo 5.1, sono acquisiti:

- l'anagrafica del cittadino, anche mediante tessera sanitaria (TS) o carta nazionale dei servizi (CNS)
- il tipo di procedimento richiesto
- il periodo temporale prescelto.

Al termine della prenotazione, all'utente è rilasciata una conferma tramite mail o SMS. Una mail o un SMS sono inviati all'utente a conferma che la prenotazione è stata conclusa con successo.

7.2.3 Informazioni utenza

Per agevolare l'attesa dei cittadini allo sportello fisico polifunzionale e informarli dei tempi di attesa stimati, esistono due modalità:

- il monitor installato presso lo sportello stesso
- l'area informazioni disponibile all'interno dello sportello telematico polifunzionale, di cui al paragrafo 5.1.

7.2.4 Monitor

Il monitor, installato all'interno degli spazi dello sportello fisico polifunzionale, permette di consultare il nome del cittadino servito e di quelli che lo saranno successivamente, informando l'utenza rispetto all'attesa stimata e alla durata stimata per la gestione della pratica selezionata. È presente, inoltre, un'area dell'interfaccia con una sezione di news liberamente create dell'amministrazione.

Un allarme sonoro e un avviso testuale sul display avvisano il cittadino quando è il proprio turno, con l'indicazione dello sportello di riferimento.



Martedì 27 Maggio 2014 - 16:31		
In coda		
Cittadino	Attesa stimata	Durata stimata
108 - Busetti	0h: 0m	0h: 20m
109 - Finali	0h: 2m	0h: 20m
110 - Finali	0h: 5m	0h: 20m
111 - Garcia Marmolejo	0h: 7m	0h: 45m
112 - Chiodi	0h: 13m	0h: 15m
113 - Galimberti	0h: 15m	0h: 20m
114 - Vignano'	0h: 17m	0h: 20m

RICORDATI DI PORTARE SEMPRE LA CRS (TESSERA SANITARIA)

Figura 3 Esempio di interfaccia del monitor informativo

7.2.5 Informazioni esterne

Sulla home page del sito dello sportello telematico polifunzionale di cui al paragrafo 5.1 è indicato, in tempo reale, il numero di persone in coda allo sportello fisico. Il cittadino può così sapere mediante Internet quale è la coda presente in quel momento presso lo sportello unico fisico. In tempo reale e via internet il cittadino può avere informazioni precise sull'afflusso di cittadini allo sportello fisico e la coda presente.



Figura 4 Esempio di interfaccia dello Sportello unico telematico con le informazioni erogate all'utenza esterna

7.2.6 Gestione visita

Una volta che il cittadino è chiamato allo sportello, l'operatore gestisce la pratica, acquisendo la documentazione cartacea presentata, oppure supportando l'utente nella presentazione telematica della pratica mediante il sistema di front office di cui al paragrafo 5.1.

7.2.7 Chiusura visita

Al termine di ogni visita, l'operatore di sportello chiude l'attività registrando l'esito positivo (pratica evasa correttamente) o negativo (pratica non evasa per documentazione incompleta, cittadino non presentato, etc.). Per registrare l'esito, l'operatore di sportello utilizza le funzionalità di back office disponibili all'interno del software di gestione utenti, di cui al paragrafo 7.2.4.

7.2.8 Statistiche

Il responsabile dello sportello, in ogni momento può produrre una serie di statistiche mediante esportazione delle informazioni in formato MS Excel:

- elenco dei turni serviti
- elenco cittadini serviti
- elenco istanze presentate con le condizioni e gli esiti.

Inoltre è sempre disponibile un report di confronto tra tempo "stimato" di evasione dell'istanza e tempo "realmente impiegato" per lo svolgimento della stessa presso lo sportello unico, con il quale l'organizzazione può calibrare le proprie stime di durata media di ogni procedimento, rendendo sempre più preciso ed efficiente il sistema.

8. Fornitura hardware

La GLOBO srl è in grado di curare la fornitura delle dotazioni hardware a supporto della gestione dello sportello fisico polifunzionale, indicate nei paragrafi seguenti.

8.1 Totem

Si tratta di totem touch dotati di lettore di tessera sanitaria (TS) o carta nazionale dei servizi (CNS) dedicati alla gestione delle code, come descritto al paragrafo 7.2. I totem hanno le seguenti caratteristiche minime:

- totem InfoREAD 24" Touch Slim Custom
- totem indoor con struttura autoportante in alluminio anodizzato, base in acciaio con piedini regolabili
- portella posteriore incernierata con chiusura a chiave per ispezione
- monitor 24" LED 16:9 Landscape Full HD 1280x1024 - Dual touch (Compatibile con Windows 7)
- pc on board CPU 1.8 Ghz, 1Gb Ram, 320Gb HD, LAN 10/100/1000, Wi-Fi module
- sistema di ventilazione integrato
- audio on board 2+2 watt
- windows 7 Home Premium
- supporto integrato per lettore card
- personalizzazione frontale con grafica dell'ente.

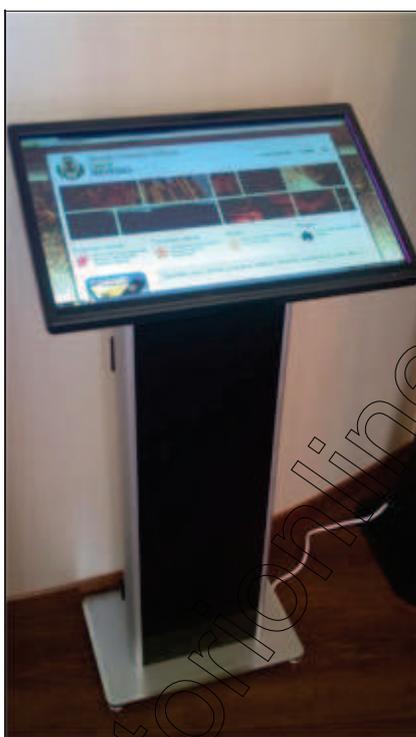


Figura 5 Totem per la registrazione degli utenti

8.2 Monitor

Si tratta di un monitor a muro (42 pollici) con relativa postazione computer per la consultazione delle informazioni da parte dell'utenza, come descritto al paragrafo 7.2.3.1.

9 FORNITURA PRODOTTI SOFTWARE

Gli applicativi software prodotti dalla GLOBO srl sono forniti in licenza d'uso a durata illimitata a decorrere dalla data di acquisto del programma.

10 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA

Il servizio di aggiornamento e assistenza è basato su una serie di servizi specialistici post vendita: essi garantiscono che il sistema sia sempre aggiornato ed efficiente, per salvaguardare e valorizzare l'investimento nel tempo.

In particolare, il servizio garantisce agli utenti che il software acquistato sia sempre idoneo a soddisfare le proprie esigenze, rimanendo allineato allo stato dell'arte della tecnologia disponibile, beneficiando delle nuove evoluzioni e delle nuove funzionalità sviluppate, assicurando la continuità di funzionamento.

10.1 Servizi inclusi

Il servizio di aggiornamento e assistenza comprende:

- l'aggiornamento software
- l'aggiornamento dei contenuti

- la formazione continua
- l'assistenza.

10.2 Aggiornamento software

L'aggiornamento software comprende il rilascio di nuove versioni, l'eliminazione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati e gli adeguamenti a eventuali mutamenti normativi non strutturali.

Le nuove versioni dei software sono trasmesse direttamente dalla GLOBO srl all'accettazione di questa proposta. La disponibilità di versioni successive è invece comunicata attraverso la *Newsletter*, alla quale si invita a iscriversi all'indirizzo Internet www.globogis.it/newsletter.

10.3 Aggiornamento contenuti

L'aggiornamento dei contenuti comprende, relativamente alle applicazioni *Sportello telematico™* e *Solo1™*, il rilascio di tutte le nuove versioni disponibili dei procedimenti di front office (guide dei servizi, riferimenti normativi, moduli telematici e relativi allegati) e di back office (workflow e report).

Grazie a questo servizio, l'ente ha la garanzia di mettere a disposizione di cittadini, professionisti, imprese e dei propri uffici informazioni e documenti sempre aggiornati.

Questo servizio è applicabile se l'ente ha mantenuto i procedimenti di front office e di back office secondo lo standard ufficiale della GLOBO srl senza introdurre modifiche o personalizzazioni.

10.4 Formazione continua

La formazione continua comprende il diritto di partecipare gratuitamente ai numerosi corsi di formazione che la GLOBO srl organizza presso la propria sede.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili degli applicativi. I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

L'attivazione di ogni corso di formazione è comunicata sia attraverso la *Newsletter*, sia sul sito della GLOBO srl (www.globogis.it).

10.5 Assistenza

L'assistenza gestisce (telefonicamente oppure in teleassistenza) il supporto agli utenti per le eventuali problematiche relative al funzionamento degli applicativi software forniti o all'installazione (a carico del cliente) delle nuove versioni rilasciate.

L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata dalla sezione *Richiesta di supporto tecnico*, accessibile dalla home page del sito della GLOBO srl (www.globogis.it) oppure all'indirizzo Internet www.globogis.it/supporto.

Per maggiori informazioni sul servizio di assistenza, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/aggiornamento-assistenza.

10.6 Tempi

Il contratto di aggiornamento e assistenza vale:

- il contratto ha durata triennale 2017/2020

11 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI HOSTING

Il servizio di hosting sulle componenti Web fornite mette a disposizione tutti i servizi necessari al corretto funzionamento del sistema e di attivare le policy per garantire la sicurezza delle applicazioni e delle banche dati ospitate.

11.1 Servizi inclusi

L'hosting è erogato all'interno del centro di elaborazione dati della GLOBO srl, collocato presso la sede dell'azienda e strutturato secondo i massimi standard di sicurezza, affidabilità e continuità.

Per maggiori informazioni sul servizio di hosting, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/hosting.

12. TEMPI

Il contratto di hosting vale:

- il contratto ha durata triennale 2017/2020

Le attività indicate all'interno della presente progetto saranno concluse entro n. 4 mesi dal momento della ricezione dell'incarico, sulla base di un cronoprogramma che sarà definito all'inizio lavori d'intesa con la committenza e compatibilmente con la disponibilità degli uffici che saranno coinvolti in tavoli di lavoro.

13. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche per la fornitura di quanto proposto prevedono una variazione dei costi in base al alla somma del numero di abitanti dei comuni che hanno aderito.

Somma del numero di abitanti dei comuni aderenti	Costo per abitante (iva esclusa)
Maggiore di 80.000 abitanti	0,6 €/abitante
Maggiore di 100.000 abitanti	0,5 €/abitante
Maggiore di 120.000 abitanti	0,4 €/abitante

Qualora il numero delle adesioni raggiungesse un numero di abitanti superiore a 140.000 verrà ridotto ulteriormente l'importo per abitante. Gli importi sono iva esclusa

14. DIMOSTRAZIONE

I procedimenti di front office standard disponibili all'interno dello sportello telematico polifunzionale di cui al paragrafo 5.1 possono essere consultati all'indirizzo Internet www.pianoinformattizzazione.it.

Per conoscere alcune delle più importanti esperienze della GLOBO srl nella realizzazione di sportelli telematici e fisici polifunzionali, si invita a consultare i seguenti indirizzi Internet:

- Comune di Treviglio www.sportellounicotreviglio.it
- Comune di Cassano d'Adda <http://spaziocitta.comune.cassanodadda.mi.it>
- Comune di Pero <http://sportellotelematico.comune.pero.mi.it>

15 ALLEGATI

Costituiscono parte integrante di questa proposta i seguenti allegati tecnici:

- Portale e gov™ www.globogis.it/prodotti/portale_egov
- Sportello telematico™ www.globogis.it/prodotti/sportello_telematico
- Solo1™ www.globogis.it/prodotti/solo1

16 PRIVACY

I dati acquisiti saranno trattati in conformità alla nuova normativa sulla Privacy ([Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196](#)).

Per maggiori informazioni, consultare l'informativa sulla Privacy all'indirizzo internet www.globogis.it/privacy.

17. GO LIVE PROGETTO

Per poter procedere al più presto con l'attivazione del servizio è indispensabile che aderiscano un minimo di amministrazioni che rappresentino almeno 80.000 abitanti. Vi invitiamo pertanto, qualora foste interessati al servizio, ad inviare al più presto la vostra adesione, considerando come importo di spesa un impegno pari allo 0.6 euro oltre iva di legge /abitante.

Nel momento in cui l'adesione dei comuni superasse la soglia dei 100.000 abitanti o 120.000 abitanti la spesa sarà comunque inferiore a quanto stanziato secondo quanto previsto al Paragrafo 13.

Nella speranza che la proposta accogla favorevole attenzione, si rimane a disposizione per ogni ulteriore informazione e, con l'occasione, si porgono distinti saluti.

Consorzio.It
Lusardi Cristian

