



**PACCHETTO APPLICATIVO**

**“STREAMCITY“**

prodotto da **Ritec 31** – Perugia

**Presentazione**

Gennaio 2006

## INDICE

- 1 - PRESENTAZIONE
- 2 - CARATTERISTICHE SALIENTI
- 3 - IL PROCESSO CONCESSIONI EDILIZIE
- 4 - VANTAGGI DELLA ADOZIONE DEL PROGRAMMA
- 5 - TECNOLOGIA ADOTTATE
- 6 - INSTALLAZIONE
- 7 - DATI PER OFFERTA
- 8 - ALTRI MODULI DISPONIBILI
- 9 - I PERCHE' DELLA SCELTA WEB (Service, modalità Terminal Service)

## 1 - PRESENTAZIONE

- Il presente documento presenta il pacchetto software "StreamCity", una applicazione work-flow dedicata a gestire le "Concessioni Edilizie" per i Comuni.
- Il Servizio / Ufficio interessato : Ufficio Urbanistica e Concessioni Edilizie.
- Il progetto è stato sviluppato da Ritec 31 con il Comune di Perugia, ed è attualmente operativo da alcuni anni.

## 2 - CARATTERISTICHE SALIENTI

### Completezza

Il programma gestisce il completo processo delle concessioni edilizie dalla fase di inizio alla fine della pratica.

Il sistema permette la gestione dell'intero processo di trattamento delle pratiche di Concessione Edilizie, sia come front-office che come back-office.

Inoltre l'applicazione comprende la gestione di tutte le fasi di funzionamento della Commissione Edilizia, inclusa l'emissione dei verbali.

### Modulare

E' una procedura modulare per l'automazione e la standardizzazione di tutte le attività che concorrono alla istruttoria ed al rilascio della pratica di Concessione Edilizia.

### Work-Flow

E' stato progettato con la logica del work-flow, ovvero, il programma segue l'iter obbligato delle procedure, obbligando l'utilizzatore a seguire l'iter stesso, senza possibilità di saltare passaggi e controlli.

Il programma controlla che le successive fasi di lavorazione della pratica siano eseguite correttamente ed impedisce l'attivazione delle fasi successive senza il completamento positivo delle fasi precedenti.

Inoltre il programma controlla la tempistica di esecuzione delle pratiche, in modo da evitare il superamento del numero di giorni massimo consentito dalla legge, ed evidenzia gli "sforamenti" e le eventuali criticità.

In sintesi il programma gestisce:

- L'albero del processo
- Gli stati delle pratiche, i tempi e le regole
- Le singole attività
- La definizione dell'iter – workstream.

### Controllo

Il responsabile dell'ufficio ha quotidianamente il controllo dello stato di avanzamento lavoro e può intervenire tempestivamente per ovviare ad eventuali situazioni critiche.

La struttura di "StreamCity" permette di effettuare un puntuale controllo di tutte le fasi di trattamento di una pratica, perfettamente allineata alla normativa regionale ed ai regolamenti comunali in vigore.

Consente inoltre una visione d'insieme delle pratiche giacenti nelle varie fasi e più in generale del loro stato di avanzamento.

### Comunicazione

Offre la possibilità di fornire una risposta on line agli utenti utilizzando tutti i canali disponibili, inclusi Internet e SMS.

Il cittadino ed il tecnico possono conoscere lo stato di avanzamento e la necessità di integrazioni della propria pratica collegandosi direttamente al sistema. Viceversa il sistema in modo automatico può comunicare al cittadino lo stato della pratica (ad es. la sua approvazione) con un messaggio SMS o una E.Mail.

#### SIT

E' possibile effettuare il collegamento a Sistemi informativi territoriali (SIT), di produttori differenti, per il reperimento dei dati urbanistico-edilizi e l'individuazione del lotto pertinenziale.

#### Sicurezza

Il programma definisce e controlla gli accessi degli operatori, le abilitazioni allo svolgimento delle singole funzioni assicurando la tracciabilità delle operazioni eseguite.

### **3 - IL PROCESSO CONCESSIONI EDILIZIE**

#### 1 - Il processo Organizzativo Interno al Comune

Elementi critici di un processo tradizionale, non automatizzato, sono determinati dalla difficoltà di:

- Controllo in tempo reale dello stato della pratica, per identificare immediatamente le fasi incomplete o più delicate, e le derive rispetto ai termini di scadenza di legge.
- Tenere sotto controllo tutte le fasi e la loro rispondenza formale ai requisiti di legge, tecnici ed amministrativi (quali documenti mancano e perché, quali sono tutte le funzioni operative coinvolte).
- Da parte del Dirigente di avere una visione di sintesi dell'intera situazione e gli scostamenti rispetto al budget proprio di questa voce di bilanci.
- Di gestione dei cosiddetti "pareri" (Vigili del Fuoco, ASL, Comunità Montane...ecc...).

#### 2 - Il processo di Comunicazione con il Cittadino

Gli elementi critici sono connessi alla importanza che oggi riveste l'aspetto della immagine che la PA vuole offrire ai cittadini, che va di pari passo con il conflitto esistente tra l'esigenza di fornire un migliore servizio agli utenti e la sempre più ridotta disponibilità di risorse umane e finanziarie.

Problema questo che può essere risolto unicamente con il ricorso ad un appropriato utilizzo delle tecnologie informatiche.

### **4 - VANTAGGI DELLA ADOZIONE DEL PROGRAMMA**

#### Economici

Le Concessioni Edilizie rappresentano per la Pubblica Amministrazione una voce importante di bilancio e quindi una significativa risorsa economica (oneri e diritti di segreteria).

Il programma "StreamCity" :

- Assicura incassi di eventuali tributi garantiti.
- Concilia la diminuzione delle risorse disponibili con l' aumento del volume dei servizi e della qualità dei medesimi.

#### Indipendenza e sicurezza

Il passaggio da automatizzato alla gestione con workflow e la certificazione degli utenti :

- Rende il processo organizzativo indipendente da specifiche figure operative e dal rischio che tale dipendenza comporta.
- Garantisce la sicurezza dei dati e del processo.

#### Servizio al cittadino

Aumenta l'efficacia e la qualità del rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino.

Garantisce

- Velocità di esecuzione
- Tempi certi
- Visibilità costante
- Soddisfamento del cittadino
- Immagine positiva della PA

#### Integrazioni con BD interne

Completa e facilita l'integrazione con banche dati presenti in altre procedure.

Integrazione con il SIT.

#### Integrazione con U.R.P.

Si può integrare con gli sportelli dell'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) per una comunicazione più efficace con gli utenti, attraverso tecnologie multicanale, quali ad es.

- WEB
- E-MAIL
- Call Center autonomo o in outsourcing
- SMS
- FAX on Demand

#### Autonomia e flessibilità

La definizione dei modelli per lettere, atti, certificati ed altri documenti insieme a potenti funzioni di stampa permettono:

- definizione e modifica dei documenti prodotti in totale autonomia
- Totale indipendenza da software aggiuntivo come Ms Word o altri
- Velocità di adeguamento al mutare delle esigenze

## **5 - TECNOLOGIA ADOTTATE**

Base Dati RDBMS – ORACLE in ambiente Windows o Linux

Linguaggio di programmazione DELPHI (uno dei più efficienti e sicuri)

Ambiente applicativo Windows.

Numero di utenti illimitato.

## **6 - INSTALLAZIONE**

Tre tipi di configurazione, in alternativa

#### - Client/Server

In questo caso il Cliente possiede l'HW sia per il server che per i client (PC).

Sul server è installata la Base Dati e la versione rilasciata del Programma.

Sul client è installato il programma in auto aggiornamento dal server.

Il cliente acquista la licenza del programma e la licenza ORACLE.

#### - ThinClient e Server Intranet

Sul server sono installati il programma e la Base Dati.

Sul terminale client (un semplice PC con Windows 98 o superiore) è installato un qualsiasi browser Web.

Il cliente acquista la licenza del programma, connessione inclusa, la licenza ORACLE.

- Service, modalità Terminal Service  
In collegamento ad un centro esterno (server farm)  
In questo caso il cliente accede al programma via internet con un semplice PC Windows 98 o superiore dotato del software di connessione (gratuito).  
Si paga il servizio con un abbonamento, a consumo.

#### Vantaggi/Svantaggi delle tre soluzioni

Le prestazioni sono le stesse.

La scelta dipende dalle esigenze e dagli investimenti che il Cliente vuole sostenere.

### **7 - DATI PER OFFERTA**

Per la quantificazione di una offerta è necessario ricevere le seguenti informazioni:

- Numero di Abitanti
- Numero di addetti alle Concessioni Edilizie
- Se il Comune dispone già di un CED
- Eventuali Banche Dati informatiche già disponibili a cui il sistema deve interfacciarsi.

### **8 - ALTRI MODULI DISPONIBILI**

Sono disponibili i seguenti moduli collegati:

- PIANI ATTUATIVI DI INIZIATIVA PRIVATA E MISTI
- PIANI ATTUATIVI DI RECUPERO
- COMMISSIONE COMUNALE
- AGIBILITA' e MULTE
- CONDONO EDILIZIO
- ORDINANZE ED ESPOSTI
- INTEGRAZIONE CON SISTEMI PROTOCOLLO, S.I.T. e U.R.P.
- CONTROLLO GESTIONE, Statistiche ed Indici

Tutti i moduli elencati sono sviluppati con la stessa logica del work-flow ed insistono sulla medesima base dati per garantire il massimo livello di integrazione in ogni circostanza.

## 9 - I PERCHE' DELLA SCELTA WEB

### ➤ **perché è ... SEMPLICE**

L'applicativo non necessita di nessuna ulteriore installazione hardware rispetto all'esistente; dopo aver aderito al Servizio sarà sufficiente collegarsi con i propri PC ad Internet, inserire la User Name e la Password assegnate, ed iniziare la stesura assistita dei documenti.

### ➤ **perché è ... SICURO**

I dati sono trattati in conformità alla normativa sulla Privacy. I sistemi sui quali saranno memorizzate le informazioni sono protetti da firewall, sistemi anti-intrusione ed antivirus e saranno accessibili esclusivamente attraverso l'utilizzo di una User Id e Password su connessione certificata e criptata a 128 bits. Procedure di backup automatiche - tenute costantemente sotto controllo da personale specializzato - garantiranno la massima sicurezza e la immediata reperibilità di tutti i dati in caso di rottura dei dischi, danneggiamenti dei supporti di memoria a causa di sbalzi di tensione, incuria ed altre potenziali cause di pericolo.

### ➤ **perché è ... COMPLETO**

Il Servizio assicura la disponibilità immediata degli ultimi aggiornamenti apportati ai programmi e l'allineamento costante alle evoluzioni della Legge Regionale.

### ➤ **perché è ... ECONOMICO**

Grazie alla modalità di erogazione del servizio, che coniuga tutti i vantaggi della modalità via Internet, il valore dell'investimento è conosciuto a priori e risulta estremamente contenuto se rapportato alla serie dei costi strettamente correlati alla modalità d'uso di tipo *stand alone* (*gestione della sicurezza, dei backup, degli aggiornamenti dell'hardware e del software, ecc.*).

### ➤ **perché è ... IMMEDIATO**

La sola necessità di un collegamento Internet e della minima formazione di base per gli operatori, permette un uso della procedura in tempi molto brevi. Sarà sempre possibile passare in qualsiasi momento alla modalità *stand alone*, con la sola installazione in loco della infrastruttura informatica di base (PC server, rete di PC client, licenze Oracle) e con la importazione della Banca Dati, sulla quale gli operatori potranno immediatamente operare con le medesime modalità.