

# PROGETTO SIMEL

---

Il Comune di Salerno, capofila tecnologico dell'aggregazione fra C.S.T. Sistemi Sud s.r.l. ed enti soci, ha consentito lo sviluppo di un complesso progetto denominato SIMEL, varato con il D.P.C.M del 14 febbraio 2002, nell'ambito del Piano Nazionale di E- Government.

SIMEL, sviluppato e distribuito da Maggioli S.P.A., ha un sistema di gestione del workflow che consente di controllare e gestire il flusso dei processi amministrativi e decisionali automatizzando il passaggio di competenze tra i vari uffici coinvolti nell'iter amministrativo di un procedimento. Tale sistema, associato ad una preventiva analisi di razionalizzazione ed ottimizzazione delle attività, risponde alla primaria esigenza di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, distribuendo in maniera tempestiva ed automatica i compiti affidati alle strutture organizzative presenti nell'Ente.

L'ERP, inoltre, si compone di più moduli applicativi, tra i quali: servizi demografici, per supportare gli operatori con l'automazione delle operazioni e con un flusso di comunicazioni che si propaga da un'area applicativa all'altra; protocollo, che, oltre alle funzioni base di registrazione della corrispondenza in ingresso e in uscita, predispose il sistema all'interoperabilità tra differenti sistemi di protocollo delle pubbliche amministrazioni; gestione documentale, certificazioni, posta certificata, SUAP, SUE, Tributi ed il modulo Appalti, sistema composto da un insieme di funzioni per la gestione del procurement pubblico.

Il progetto Simel, entrato in vigore nel gennaio del 2006 e ceduto in riuso dal Comune di Salerno, prevede la realizzazione di servizi comunali erogati via internet al fine di consentire ai cittadini una modalità innovativa di interazione con l'Ente (portale) e ai settori comunali, la gestione efficace ed efficiente dei procedimenti di competenza in una logica cooperativa di acquisizione e gestione della conoscenza (Banca Dati Unica) erogata e accessibile da tutti gli uffici comunali. Il progetto SIMEL nasce come soluzione integrata delle succitate componenti e ha un approccio di implementazione modulare.

## Fra gli obiettivi di progetto:

- controllo dello stato delle pratiche, in ogni fase dell'iter burocratico;
- interazione ed integrazione, più funzionale e produttiva, tra uffici interni all'Ente e gli uffici di altri Enti o di partner esterni;
- centralizzazione, tramite un'unica piattaforma, dei processi informatizzati e dei dati presenti in ogni settore del Comune;
- Permettere a 38 Pubbliche Amministrazioni locali di potersi dotare di funzioni di **front-end**, **middleware** e **back-end** per una più efficiente organizzazione dei settori/uffici;
- Cogliere l'occasione di bonificare le banche dati, in particolare anagrafe della popolazione e dati territoriali;
- Ridurre i costi "nazionali" delle PP.AA. e permettere un accesso facilitato all'utilizzo di un sistema complesso, riducendo il fenomeno del DIGITAL DIVIDE PUBBLICO;

### ➤ **Front – end :**

- Autocertificazioni
- Interrogazioni anagrafiche
- Richiesta Variazione Titolo di studio e Professione

- Richiesta Certificati
  - Servizi Fiscali (Documento unico di pagamento) e pagamento tributi on line
  - Pagamento multe on-line
  - SUAP-Servizio consultazione on-line Pratiche SUAP
  - SUE-Servizio consultazione on-line Pratiche edilizie
  - ANNONA-consultazione/presentazione Pratiche Commercio
  - Consultazione atti formali
- **Middleware:**
- Workflow management
  - Protocollo informatico entrata/uscita
  - Gestione documentale integrato con posta certificata
  - Firma elettronica
- **Back – end:**
- Protocollo – iter notifiche e messi
  - Protocollo – Delibere di Giunta e Consiglio Comunale
  - Servizi Demografici – anagrafe, stato civile ed elettorale
  - Urbanistica – iter PDC, inizio attività, agibilità, destinazione urbanistica, frazionamenti, vigilanza urbanistica, ordinanze, varianti urbanistiche, oggetti territoriali intesi come definizione del patrimonio edilizio alfanumerico, condoni edilizi
  - Annona
  - SUAP
  - Entrate inclusi i tributi
- **Portale servizi cittadini e imprese**
- **Struttura dati**

### Analisi del contesto

Il CST, in accordo con il comune di Salerno, pioniere del progetto, ha perseguito l'obiettivo necessario di porre una soluzione mirata al problema, limitandosi ad utilizzare tecnologie e prodotti. Questo processo di "creazione" permette di acquisire le competenze necessarie al fine di far emergere le criticità organizzative tramite la filosofia del training on the job. In un'ottica di BPR (Business Process Reengineering) il CST, ha posto l'attenzione sugli aspetti organizzativi strutturali, in particolare le soluzioni funzionali. Il passaggio fondamentale da una operatività manuale e/o dipartimentale ad un modello tecnologico integrato ha fatto rilevare la necessità di un nuovo assetto operativo che richiederà una revisione organizzativa plasmata sulle singole realtà. Rispetto alla valutazione concreta di fattibilità del riuso, il CST ha analizzato:

#### 1. Aspetti organizzativi

- Individuazione delle modalità attraverso il quale la soluzione viene prescelta
- Definizione della proprietà
- Manutenzione e supporto a regime
- Valutazione della maturità e stabilità della soluzione a riuso

#### 2. Aspetti procedurali

### 3. Aspetti tecnologici inerenti le basi dati

### 4. Aspetti culturali interni ed esterni all'amministrazione

I comuni soci hanno verificato sull'esperienza "Salerno" aspetti che venivano "recepiti" come altamente critici e legati alla convinzione di usare una soluzione nuova, legata ad una competenza tecnica informatica altamente qualificata. Per ovviare al timore di un dislivello fra gli operatori dei comuni si è considerato di:

- Diffondere l'utilizzo di explorer
- Generare tramite "workflow management" una scrivania elettronica che raccoglie le attività eseguibili

Questi passaggi hanno consentito a Salerno e ai comuni soci di partire in esercizio attuando un training on the job direttamente alla partenza, per il primo mese.

Il progetto associa quindi alla problematica "formazione" l'identificazione immediata dei Gap funzionali che alla partenza in esercizio sono ovviamente presenti.

### Attività di completamento

L'obiettivo di SIMEL è creare una banca dati normalizzata e non ridondata creando una prima fascia di servizi Online sulla base di determinati criteri di priorità (Pratiche edilizie, SUAP, multe online, etc.). L'effetto immediato è la dematerializzazione dell'uso della carta che ha comportato un notevole risparmio in termini di costi. Un ulteriore vantaggio è la riduzione dei tempi di produzione degli atti. La disponibilità di una corposa base di dati normalizzata rende fattibile la creazione del sistema informativo territoriale (SIT). L'ambizioso obiettivo di creazione del suddetto SIT comporta:

- Acquisizione piattaforme applicative CAD/GIS e WEB GIS
- Sviluppo applicazioni GIS
- Sviluppo dei processi da workflow management per aggiornamento dati;
- Sviluppo funzionalità front-end su tematiche riguardanti le aree urbanistica, elettorale, anagrafica, statistica, annona, attività produttive, viabilità controllo del territorio in generale

### Ruolo degli Enti nel Progetto

Le funzioni della struttura organizzativa sono:

**Funzioni decisionali, di programmazione, coordinamento ed indirizzo:** Assemblea ordinaria e straordinari; verifica e approva gli atti fondamentali ed è chiamata a condividere i risultati della gestione.

Il Comitato Tecnico ha la funzione di analizzare la domanda e individuare le migliori strategie di programmazione e di definizione dei livelli dei servizi da erogare.

**Funzioni gestionali:** demandate al C.D.A. e al Direttore. L'obiettivo di questa funzione è garantire l'integrazione di tutti i servizi erogati.

**Funzioni Relazionali ed Applicative:** la Segreteria e i Responsabili dei Servizi. Il loro compito è curare le procedure di acquisto di beni e servizi e selezionare i fornitori, assicurando la corretta erogazione dei servizi.

**Funzioni tecniche:** Garantiscono la progettazione/gestione/conduzione del progetto di riuso.

Il comune di Salerno, capofila tecnologico dell'aggregazione ha la mansione di coordinamento e supporto delle varie attività.

Gli enti aderenti all'aggregazione, partecipano alle attività progettuali tramite l'individuazione dei Focal Points principali. Gli enti soci assumono insieme al CST le responsabilità attribuite nell'ambito del progetto.

Il CST-ALI opera come System Integrator sul territorio della provincia di Salerno supportando i comuni e gli altri enti aderenti nell'erogazione dei servizi al cittadino.

## Il Piano di Progetto

**Il progetto Simel si articola nelle seguenti attività:**

- Progettazione e Project Management;
- Acquisizioni tecnologiche;
- Ricontestualizzazione;
- Solution System integrator;
- Ampliamento funzionale;
- Ampliamento applicativo;
- Formazione;
- Comunicazione;
- Attività di rilevazione dei dati di utilizzo;
- Attività di analisi dell'utilizzo;
- Manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva;
- Attività di conduzione;

## Qualificazione del progetto di riuso

La soluzione riusata SIMEL nasce come una soluzione integrata basata sull'adozione di un sistema di workflow sviluppato su logica Petri, che consente l'attuazione di processi di BPR senza alcun riferimento a specifici modelli organizzativi. L'obiettivo è quello di intervenire nella logica operativa dell'Ente per assicurare la transizione da una logica di tipo verticale e settoriale ad una logica cooperativa ed aperta alla creazione di un patrimonio di conoscenza comune tramite la banca dati unica, che pertanto diviene un fattore strategico per la valorizzazione delle attività degli enti.

## Analisi Costi Benefici

La soluzione riusata, è fortemente orientata all'erogazione dei servizi comunali attraverso modalità innovative (portale multicanale, sportelli virtuali) in aggiunta a quelle tradizionali (sportello fisico).al fine di perseguire i detti obiettivi vi è la necessità di innescare un processo di trasformazione complesso e articolato che investe e rende più efficace ed efficiente l'azione amministrativa. Al fine di valutare l'impatto che SIMEL ha sull'erogazione dei servizi si effettuano tali considerazioni riguardanti:

- Maggiore qualità nella fruizione dei servizi CORE nella P.A. locale
- Maggiore accessibilità ai servizi stessi

Ai fini della contabilizzazione formale dei benefici diretti conseguiti, si analizzano due momenti: ex ante ed ex post. Nel tempo che intercorre tra questi momenti, l'andamento dei costi può essere non significativo ai fini della valutazione costi – benefici. Dunque, una valutazione reale si realizza solo

quando la soluzione è stabilizzata, cioè quando il processo di gestione virtuale dei procedimenti amministrativi è completamente assimilato dagli operatori.

### **Vantaggi del progetto per cittadini, imprese ed enti**

- **vantaggi per cittadini e imprese:**

- maggiore qualità nella fruizione dei servizi “core” della Pubblica Amministrazione Locale, in termini di diminuzione dei tempi d’attesa, di maggior velocità d’esecuzione, della possibilità di monitoraggio in tempo reale dell’iter, della minor complessità nell’approccio, della disponibilità di informazioni congruenti e tempestive;
- maggior accessibilità ai servizi stessi, intesa come aumento della gamma di servizi disponibili e loro riqualificazione funzionale, delle modalità di fruizione (multicanalità);

- **vantaggi per gli enti:**

- efficacia ed efficienza: immediata disponibilità di informazioni complete, congrue e validate con ricaduta positiva sia nell’espletamento delle attività ordinarie che nelle attività di pianificazione e controllo del territorio;
- Economicità e semplificazione: il sistema consente l’attuazione di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica fornendo uno strumento di supporto valido per concretizzare la dematerializzazione e la riorganizzazione della macchina amministrativa;

Allo stato attuale l’iter progettuale è in attesa dell’ultimazione delle fasi di collaudo e di rendicontazione del saldo finale.