



COMUNE DI NOVARA

CARTELLA UNICA DEL CONTRIBUENTE

**REALIZZAZIONE ED INTEGRAZIONE DI SOFTWARE APPLICATIVO PER LA GESTIONE DELLE ENTRATE COMUNALI E DEL LORO RECUPERO COATTIVO CON RITO SPECIALE E ORDINARIO.
REALIZZAZIONE CARTELLA UNICA DEI PAGAMENTI DEL CONTRIBUENTE ED ACCESSO ALLA VISUALIZZAZIONE E GESTIONE DELLA PROPRIA POSIZIONE FISCALE NEI CONFRONTI DEL COMUNE.**

1. Premessa

Con il presente progetto il Comune di Novara intende realizzare un nuovo modello organizzativo che sappia coniugare nell'Ente gli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività della struttura amministrativa nella gestione delle entrate comunali, tributarie e patrimoniali.

Il modello realizzato dovrà avere caratteristiche innovative tali da poter essere conseguentemente commercializzato ed implementato anche in altri Comuni .

L'obiettivo è di perseguire l'ottimizzazione dei processi amministrativi dei vari uffici (back office), per consentire al sistema delle imprese, dei cittadini, delle associazioni, degli enti ecc. di comunicare telematicamente con l'amministrazione comunale, a mezzo di una username e password, o, in seguito, attraverso i diversi strumenti offerti dalla società dell'informazione, in modo da conoscere in tempo reale la posizione contributiva, lo stato di una pratica e delle sue criticità, ed ogni altra informazione utile a soddisfare eventuali richieste di chiarimenti o certificazioni ed implementazioni.

L'aspetto più significativo del progetto prevede di realizzare un Centro Servizi, virtuale su portale web, da interfacciare con l'Ufficio Unico delle Entrate Comunali (front office) a cui il cittadino potrà rivolgersi per definire in tempo reale la risoluzione delle pratiche e dei pagamenti.

E' un aspetto di rilevanza nei rapporti con il cittadino, atteso che completa le funzioni da rendere disponibili sul portale comunale di servizi on line al contribuente

con funzionalità che consentono la gestione completa da parte dello stesso degli adempimenti di comunicazione e di definizione dei rapporti riguardanti le entrate comunali che lo interessano dal pagamento alla definizione bonaria delle controversie.

E' un obiettivo reso attuabile dal quadro normativo tracciato dal Codice dell'Amministrazione Digitale (Dlgs 82/2005), la cui attuazione accelera e dà certezza alla trasformazione che si vuole attuare in risposta alle domande della collettività amministrata per un processo di cambiamento che potrà assicurare migliori e più numerose opportunità di crescita della stessa e della città.

E' strategica la realizzazione di una informazione e comunicazione basata sull'innovazione e sulla conoscenza. Il successo della strategia che il progetto intende perseguire presuppone la realizzazione di software on line sviluppati in modo da consentire la comunicazione con tutte le amministrazioni centrali e locali, per reperire attraverso le tecnologie che la telematica mette a disposizione dati e notizie utili della banca dati comunale sia delle entrate di natura tributaria, sia delle entrate per servizi al cittadino, sia delle entrate di natura patrimoniale.

L'obiettivo è di realizzare la "*cartella unica di pagamento*" per il contribuente (impresa/ cittadino utente), che interagisce con il "*Centro Servizi Comunale*" pensato ed ideato per consentire anche ai cittadini poco inclini all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche, di beneficiare degli stessi vantaggi in termini di tempo, trasparenza, di risposte immediate e di customer satisfaction.

La realizzazione del progetto è articolato in fasi con l'obiettivo di renderlo nel complesso operativo trascorsi tre anni dall'avvio del suo sviluppo. Sarà tuttavia possibile nel periodo di sviluppo rendere operativi eventuali prodotti che possono avere una autonoma funzionalità.

2.1. Il modello organizzativo gestionale: la fase di analisi e di studio dei procedimenti

La fase richiede lo studio dei processi amministrativi interni svolti dai diversi servizi/uffici per rilevare i punti di criticità e conseguentemente proporre percorsi innovativi tali da migliorare la qualità dei Servizi, ridurre gli sprechi in termini di tempo e di materiali, al fine di aumentare la produttività e l'efficienza interna, acquisendo nel tempo la cultura dell'innovazione e della competitività necessaria per

modernizzare la struttura comunale e realizzare un rapporto immediato e dinamico, senza appesantimenti operativi.

Il modello organizzativo riguarda tutti i Servizi/Uffici coinvolti nella gestione delle entrate tributarie e patrimoniali quali gli *uffici anagrafe, fiscale locale e patrimoniale, servizi cimiteriali, polizia municipale, scuola, mense scolastiche ed assistenza sociale, licenze edilizie private e pubbliche, licenze commerciali ed autorizzazioni commerciali*.

I servizi/uffici comunali, in un tempo stimato in 240 giorni (8 mesi), dovranno operare l'analisi della normativa e della prassi relativa a ciascun oggetto del progetto ed individuare i contenuti gestionali (funzioni, attività ed azioni), e le modalità operative e di comunicazione, richiesti e da prevedere nello sviluppo del/i software applicativo/i, definendo quindi l' "architettura tecnico gestionale" degli stessi.

Per raggiungere apprezzabili livelli di efficienza e per stimolare la cultura dell'innovazione, della conoscenza e della competitività è necessario prevedere un sistema operativo e gestionale che, nel rispetto delle specifiche competenze dei vari Uffici, sia poi in grado di garantire la comunicazione e l'interazione telematica di dati e notizie, eliminando i deficit gestionali determinati da una banca dati settoriale, e realizzare "*un'anagrafe unica*" con la quale consentire un rapporto unico per ogni cittadino e unitario per le singole entrate che riguardano i cittadini/contribuenti "*cartella unica delle entrate*".

L'obiettivo dovrà essere raggiunto utilizzando tecnologie informatiche on line che rendano possibile non solo la comunicazione interna, ma anche l'interazione con altre banche dati esterne all'ente (Agenzia delle entrate, Agenzia del territorio, Anagrafe Tributaria, atti notarili, banche, poste ecc.), e conseguentemente la interazione con i cittadini, e con il mondo delle imprese, delle associazioni, delle categorie professionali, dei lavoratori e dei pensionati, per realizzare un sistema di relazioni che risponda alle esigenze di un sistema, che pone al centro dello stesso il cittadino, l'impresa, i lavoratori e gli utenti che hanno la possibilità, se lo vogliono, di avere un rapporto con l'ente secondo modalità telematiche ovvero con le tecniche tradizionali, ma attraverso un front office accentrato e capace di immediata risposta alle istanze del contribuente.

Sarà realizzato un modello di organizzazione e funzionamento della struttura del Comune che renderà possibile operare la scelta *economica* della gestione diretta

delle proprie entrate, nelle fasi di accertamento, liquidazione, riscossione e di contenzioso eventuale.

Nell'applicativo gestionale sarà da realizzare un software di gestione on line della **“riscossione coattiva”** intercomunicante a mezzo **“web service”** con tutti gli altri software di gestione delle entrate, in modo da rendicontare in ogni momento la situazione dei flussi finanziari, la situazione del singolo credito, la valutazione del rischio di esazione del credito stesso e nel contempo telematicamente ritrasmettere ai singoli gestionali ogni informazione in merito ai pagamenti e alla situazione dell'esazione dell'entrata. Per il contenzioso sarà da prevedere che l'ente possa direttamente gestirne l'attività con il servizio di **“avvocatura”** con professionalità legali dipendenti iscritte all'albo.

Il **“Centro Servizi Comunale”** è pensato come **sportello unico gestore telematico di tutti i servizi offerti dall'Amministrazione Comunale** e in tal senso dovranno essere operativi i software applicativi relativi a ciascun oggetto del presente progetto.

2.2. Il modello tecnologico: “sistema integrato di gestione sistemi informatici”

Gli attuali sistemi utilizzati dalle amministrazioni comunali si basano su modelli tecnologici caratterizzati da:

- particolare attenzione per gli aspetti formali e legali;
- scarsa attenzione ai processi di efficacia e efficienza;
- enfaticizzazione dei controlli di legittimità, determinati da etiche di comportamenti legislativi vigenti;
- acquisizione di diversi software che rappresentano **“sistemi chiusi”** al proprio interno, non comunicanti tra i vari interlocutori attivi nei processi interessati;
- indisponibilità delle proprie banche dati spesso affidate per legge e norme regolamentari a soggetti esterni.

Il **“sistema integrato di gestione dei sistemi informatici”** è pensato come modello per eliminare i suddetti punti di criticità e per introdurre un modello innovativo che apporti qualità, efficienza ed efficacia all'attività della macchina amministrativa. Ed è appunto in tal modo che si realizza la centralità e l'unicità delle banche dati in modo da consentire ai singoli Uffici Comunali, anche dislocati sul territorio di un Ente, la condivisione dell'accesso ai dati centralizzati

ed il loro continuo aggiornamento attraverso la dinamica delle attività che di volta in volta e quotidianamente sono svolte nei singoli Uffici.

Il Comune di Novara è dotato di un centro elaborazione dei dati informatici in grado di gestire le banche dati ed un sistema di telecomunicazioni in grado di interagire con partner esterni e gli enti preposti alla riscossione.

La gara di appalto è finalizzata alla individuazione di un partner con il quale sottoscrivere un contratto di Joint Venture Contrattuale per elaborare il progetto della cartella unica, realizzare il software di gestione necessario centralizzando il data base all'interno del sistema informativo comunale, *nel rispetto delle disposizioni legislative e misure di sicurezza sulla tutela, protezione e riservatezza dei dati*, la gestione informatica dei diversi software e la loro interazione con banche dati esterne e con gli utenti, la successiva commercializzazione del prodotto informatico realizzato.

I vantaggi del modello da realizzare sono principalmente determinati da:

- possibilità di lavorare in luoghi diversi e distanti tra loro utilizzando software e sistemi informatici che utilizzano tecnologie web unici e interattivi;
- opportunità di creare occasioni di **telelavoro** (tenuto conto delle specifiche professionalità) nei momenti di maggiore picco di lavoro degli Uffici dando la possibilità a soggetti esterni di acquisire conoscenze ed informazioni sulle nuove tecnologie;
- concreta possibilità di realizzare significative “*economie di spesa*” sia in termini di ore lavorate che di risorse tecniche (hardware) e di consumo (materiale di cancelleria), senza peraltro trascurare le economie che si realizzano nelle spese di assistenza e manutenzione attualmente considerevoli, atteso che ogni hardware è dotato di un software che necessita continuamente di tali interventi;
- possibilità di attuare la “*semplificazione degli atti amministrativi*” ;
- possibilità di consentire la piena fruizione dei servizi anche a cittadini non residenti sul territorio comunale attraverso il modello di comunicazione cittadino – imprese – associazioni - Comune che solo le tecnologie internet sono in grado di garantire, eliminando il gap della distanza;
- possibilità di dotare il Comune dei moderni sistemi di autenticazione quali “**CNS**” (Carta Nazionale dei Servizi) o “**CIE**” (Carta d'Identità Elettronica) qualora troveranno larga diffusione.

2.3. Il modello funzionale

La piena funzionalità ed efficienza del modello si dovrà raggiungere attraverso una immediata integrazione delle progettualità del modello organizzativo e di quello tecnologico.

Mentre la struttura studia e definisce il modello organizzativo, contestualmente il Comune, attraverso il Servizio Informatico, ed il partner tracciano un piano di lavoro che veda quindi:

a) nei **primi centottanta giorni (6 mesi)** dall'inizio dell'attività la realizzazione delle seguenti funzioni:

- realizzazione dell'**IDC** (Internet Data Center) dove allocare i server con le relative banche dati centralizzate;
- realizzazione del prototipo del **Centro Servizi Comunali**
- elaborazione delle linee guida e della modalità di fruizione dei servizi di back office per gli operatori comunali dei servizi interessati e front office per gli utenti avvalendosi di: gestionali "**ICF**", "Lampade votive", "**TOSAP**", "**TARSU**" e gestionale "**Riscossione Coattiva**" della cartella unica.
- l'analisi di sistema e la predisposizione del software "**delle entrate tributarie e di altra natura**", relative agli oggetti del progetto, che consenta la generazione e la visualizzazione della propria posizione contributiva ad ogni singolo impresa/cittadino/utente attraverso la "**cartella unica di pagamento**";
- individuazione e definizione del programma di **formazione degli operatori comunali** dei servizi interessati al progetto

b) nei successivi **cinquecentoquaranta giorni (18 mesi)** il Comune ed il partner sviluppano l'analisi del Data Base e la programmazione dei softwares applicativi relativi agli oggetti del progetto integrando i software già esistenti ed in uso di apporto comunale e realizzando quelli di nuova ingegnerizzazione.

Nel sistema il Comune dovrà realizzare il controllo diretto dei flussi di cassa, delle bollette e delle posizioni morose, attraverso una reportistica adeguata e una correlazione automatizzata ed integrata nei flussi gestionali della contabilità dell'Ente.

La piena integrazione di tutti gli applicativi permetterà la piena attuazione della "**cartella unica di pagamento**" per tutte le entrate gestite dai diversi sistemi applicativi realizzati.

Gli applicativi saranno scritti in linguaggio PHP (valutabile ASP o JSP), utilizzeranno il sistema operativo LINUX open system o WINDOWS e utilizzeranno la base dati ORACLE su WINDOWS 2003, o versione più recente. Gli aggiornamenti del Data Base provenienti da altre PA (Catasto, INPS..) avverranno con applicazioni XML per garantire una reale funzionalità cooperativa delle applicazioni. La base dati cartografica, che interagirà con il DB alfanumerico dovrà essere gestita da un GIS su piattaforma ESRI ARC-VIEW.

Il progetto dovrà essere sviluppato **in modo unitario** per consentire l'integrazione con il Data Base ORACLE usato dai sistemi software attualmente esistenti presso il Comune di Novara e, conseguentemente, l'interscambio dei dati tra i diversi moduli del sistema.

Negli allegati tecnici sono dettagliate le specifiche di interfacciamento con i vari applicativi e l'ambiente di sviluppo.

Le funzioni previste dal sistema in progetto saranno essenzialmente di:

1. interazione attraverso connessione internet con Enti – Poste, Banche, Agenzia delle entrate e del territorio ed altri soggetti economici - che dispongano di sistemi software compatibili. Più specificatamente il sistema, in conformità ai recenti indirizzi normativi, e nel rispetto dei dettami CNIPA, dovrà consentire l'interscambio dei dati basato sulla cooperazione applicativa con sistemi di altre Pubbliche Amministrazioni in modo da assicurare la disponibilità della base dei dati (ad es. dati catastali, denunce/variazioni ICI, pagamenti on line con F24, bollettini, ecc.) per lo svolgimento dei rispettivi compiti istituzionali;
2. acquisizione in tempo reale e in formato elettronico per ogni singola entrata, da tutti quegli enti con cui stipulare apposita convenzione per l'interscambio dei dati, dei pagamenti effettuati dai singoli contribuenti. A tal riguardo i sistemi dovranno consentire la visualizzazione a ciascun contribuente dell'avvenuto pagamento, nonché la rilevazione dell'ammontare complessivo delle entrate per il tramite della *cartella unica dei pagamenti da inviare ai cittadini/contribuenti* ad ogni inizio di anno finanziario;
3. comunicazione interattiva tra i vari operatori interni rendendo disponibili in tempo reale i dati aggiornati agli altri operatori sugli applicativi di gestione delle entrate e successivamente per ogni altra entrata per la cui gestione l'amministrazione si riserva di richiedere eventuali sviluppi in ampliamento;

4. acquisizione dai singoli software gestionali, attraverso web service, della situazione aggiornata dei pagamenti e delle morosità;
5. *gestione delle entrate da tariffa e patrimoniali* con rendicontazione giornaliera per gli uffici comunali degli incassi registrati, distinti per entrata;
6. accesso del cittadino, attraverso apposite credenziali, per conoscere e disporre di prospetto riepilogativo della propria posizione contributiva, delle singole scadenze di pagamento, dei pagamenti effettuati, delle istanze di rateizzazione e dei conseguenti piani di rateizzazione. Il cittadino, in modalità on line potrà consultare in dettaglio le singole voci, verificare le fonti, ed eventualmente effettuare il pagamento on line, richiedere l'emissione di un bollettino postale, una reversale di incasso per il pagamento tradizionale.
Per l'accesso al portale sarà prevista una unica autenticazione (user/password CIE CNS);
7. interazione con il DBMS (data basa management system) ed in particolare con il Data Base dell'anagrafe civile in possesso del Comune.

Il modello funzionale realizzato sarà quindi di tipo "sistemico" in quanto caratterizzerà:

- processi di efficacia, efficienza ed economicità;
- più facile definizione ed attuazione del sistema di controllo di gestione;
- valutazione e monitoraggio dei costi-benefici dell'organizzazione.

c) portate a conclusione le fasi a) e b) del modello funzionale in un periodo complessivamente determinato in anni due dall'avvio delle attività nelle stesse previste, nei successivi **centottanta giorni (6 mesi)** si procederà al collaudo funzionale dei software applicativi e la loro integrazione nel sistema on line "cartella unica del contribuente".

Nel collaudo sarà verificato che il progetto realizzato consenta al Comune utente di raggiungere i seguenti obiettivi:

- REGOLAMENTAZIONE NORMATIVA DEI PROCESSI NELL'OTTICA DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGIA CHE SI INTENDE REALIZZARE BASATA SU MODELLO NORMATIVO;
- REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI SVILUPPATI IN MODO DA COMUNICARE TELEMATICAMENTE CON ALTRI SISTEMI WEB PER ACQUISIRE ED INVIARE DOCUMENTI, PAGAMENTI E QUANTALTRO

NECESSARIO PER UNA CORRETTA GESTIONE DELLE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE;

- REALIZZAZIONE DI UN PORTALE PER IL CITTADINO
- REALIZZAZIONE DELLA CARTELLA UNICA DEL CONTRIBUENTE
- RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELL'IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (ICI) ON LINE.
- RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLA TASSA SUI RIFIUTI SOLIDI E URBANI (TARSU) ON LINE.
- RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA ON LINE.
- RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE LAMPADE VOTIVE ON LINE
- RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE DIRETTA SPONTANEA (EX ART.36 LEGGE 388/2000) E DI QUELLA COATTIVA DELL'INGIUNZIONE FISCALE (COMMA 2-SEXIES ART.4 LEGGE 265/2002) ON LINE, CON RITO SPECIALE E ORDINARIO ON LINE.
- COMUNICAZIONE INTERAPPLICATIVA DEI SOFTWARE DI GESTIONE ICI, TARSU, LAMPADE VOTIVE E VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA, E LA PREDISPOSIZIONE DEGLI STESSI ALLA INTERCOMUNICAZIONE CON ALTRI SOFTWARE DI GESTIONE DI TUTTE LE ALTRE ENTRATE SIANO ESSE TRIBUTARIE CHE PATRIMONIALI CHE IL COMUNE INTENDERA' AVVIARE IN UNA FASE SUCCESSIVA, AL FINE DI GENERARE LA CARTELLA UNICA DEL CONTRIBUENTE;
- GESTIONE ON LINE DEI PAGAMENTI;
- GESTIONE DOCUMENTALE DEI GIUSTIFICATIVI DI PAGAMENTO
- ABBATTIMENTO DEI COSTI ED AGGI DI INCASSO

d) Realizzato il collaudo parziale e/o totale del/i software applicativo/i sarà avviata la fase di promozione (mesi sei) e di commercializzazione del progetto realizzato (anni cinque).

La commercializzazione, che potrà essere anticipata nella fase di promozione, sarà operata con la propria struttura commerciale dal partner che provvederà alla fatturazione del corrispettivo della licenza d'uso al Comune terzo utente e al pagamento a favore del Comune della quota allo stesso contrattualmente spettante.

La manutenzione gestionale informatica del prodotto sarà curata per tutta la durata del contratto dal partner, al quale il Comune di Novara fornirà tempestivamente le

specifiche di analisi necessarie per l'adeguamento del/i software applicativo/i ad intervenute modifiche normative e/o interpretative.

Il Comune di Novara potrà direttamente avviare contatti con altri Comuni interessati all'utilizzo del prodotto, fermo restando che la definizione dei contenuti del contratto di licenza d'uso, il contratto di fornitura e la fatturazione del corrispettivo saranno operati dal partner.

SPECIFICHE TECNICHE

1	Gestionale Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	SOFTWARE DA REALIZZARE
---	--	------------------------

Il software applicativo della gestione dell'Imposta Comunale sugli Immobili dovrà consentire al Comune la gestione diretta del tributo nell'esecuzione delle seguenti attività:

- Incrocio dei dati in possesso dell'ente con quelli di banche dati esterne;
- Gestione dei contribuenti;
- Gestione dei fabbricati;
- Gestione accertamenti;
- Gestione bollettazione;
- Gestione solleciti;
- Gestione stampa atti in forma massiva;
- Gestione versamenti (a mezzo F24, bollettini di conto corrente, MAV, Carte di credito ed ogni altro mezzo in comune commercio messo a disposizione da enti con i quali stipulare apposite convenzioni);
- Gestione rendicontazione;
- Gestione dei rimborsi;
- Gestione delle dichiarazioni/comunicazioni/denunce (anche tramite modelli di dichiarazione dei redditi – modelli 730 e UNICO);
- Digitalizzazione delle dichiarazioni pervenute su supporto cartaceo e flussi telematici dell'Adempimento Unico;
- Gestione statistiche e simulazioni;
- Gestione compensazione (orizzontale e verticale);
- Gestione del ravvedimento operoso e accertamento con adesione;
- Gestione rilascio account ai cittadini che ne facessero richiesta per consentire loro di visionare la propria posizione contributiva, di inviare denunce, comunicazioni, effettuare pagamenti on line e di svolgere telematicamente ogni attività connessa al tributo e stabilire un rapporto diretto con l'Ente.

Il software dovrà garantire il rispetto delle disposizioni contenute nella Legge di conversione 4.08.2006 n. 248 con modificazioni, del Decreto Legge 4 luglio 2006 n. 223 che dispongono l'esonero dalla presentazione della dichiarazione per i dati

relativi alle variazioni immobiliari acquisite tramite il modello Unico informatico di cui al D.L.vo 18.12.1997 n. 463.

Il sistema dovrà garantire il collegamento telematico con l’Agenzia delle entrate in modo da acquisire in tempo reale le denunce ICI presentate dai contribuenti con i modelli Unico o 730, e di conseguenza rendicontare i pagamenti effettuati con F24.

2	Gestionale Tassa di Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) - Tassa occupazione suolo pubblico (TOSAP)	SOFTWARE DA MANTENERE /MODIFICARE
----------	---	--

Il software applicativo per la gestione della Tassa di Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani e quello della Tassa Occupazione Suolo Pubblico, attualmente in uso, sono stati realizzati in linguaggio PHP dal servizio Informatico e con DB Oracle.

Consentono al Comune la gestione diretta dei tributi nell’esecuzione delle seguenti attività:

- Incrocio dei dati in possesso dell’ente con quelli di banche dati esterne;
- Gestione dei contribuenti;
- Gestione accertamenti su report di testo personalizzabile;
- Gestione dei fabbricati;
- Gestione suppletivi;
- Gestione bollettazione;
- Gestione stampa atti in forma massiva;
- Gestione dei rimborsi;
- Gestione versamenti (a mezzo F24, bollettini di conto corrente, MAV, Carte di credito ed ogni altro mezzo in comune commercio messo a disposizione da enti con i quali stipulare apposite convenzioni);
- Gestione rendicontazione;
- Gestione delle dichiarazioni/comunicazioni/denunce;
- Digitalizzazione delle dichiarazioni pervenute su supporto cartaceo;
- Gestione statistiche e simulazioni;
- Gestione compensazione (orizzontale e verticale);
- Gestione del ravvedimento operoso e accertamento con adesione;
- Gestione rilascio account ai cittadini che ne facessero richiesta per consentire loro di visionare la propria posizione contributiva, di inviare denunce, comunicazioni,

effettuare pagamenti on line e di svolgere telematicamente ogni attività connessa al tributo e stabilire un rapporto diretto con l'Ente.

Le modifiche dovranno rispettare l'interfaccia utente dei gestionali attualmente sviluppati dal Comune di Novara.

Lo sviluppo del prodotto dovrà comprendere anche la gestione delle attività per la riscossione dell'imposta di pubblicità e dei diritti di pubblica affissione.

3	Gestionale Lampade illuminazione votiva ed Anagrafe Defunti	SOFTWARE DA MANTENERE /MODIFICARE
----------	--	--

Il software applicativo per la gestione "Lampade illuminazione votiva", attualmente in uso, è stato sviluppato dal Servizio informatico in linguaggio orientato al web PHP con database ORACLE.

Il software gestisce l'utente con l'indirizzo per la fatturazione, i dati del defunto, i costi e le date di pagamento per la posa e allacciamento, ogni utente può avere più contratti che sono raggruppati in fase di emissione del ruolo, la procedura gestisce con un flag di validità o sospensione i record validi per l'emissione del ruolo e relativa bollettazione, e stampa riversali. Con le stesse specifiche tecniche viene gestita l'anagrafe defunti che comporta l'inserimento dei dati secondo il tipo di sepoltura, in base alla sede del cimitero e del recinto gestito. Le ricerche a disposizione su questa procedura, organizzate secondo le esigenze dell'ufficio, sono:

- Gestione anagrafica defunti;
- Gestione anagrafica clienti;
- Generazione fatture;
- Stampa bollettini;
- Gestione aree di sepoltura;
- Gestione cappelle;
- Gestione lampade votive.

4	Gestione Violazioni al codice della strada	SOFTWARE DA REALIZZARE
----------	---	-----------------------------------

Il software applicativo per la gestione delle Violazioni al Codice della Strada dovrà permettere l'attività dell'Ufficio Infrazioni, consentendo l'espletamento dell'iter procedurale dell'attività sanzionatoria inerente il Codice della Strada (DL. n. 285 del 30/04/1992 e successive varianti) nonché regolamenti di altra natura.

In particolare dovrà realizzare:

- caricamento delle contravvenzioni da terminali palmari, banco ottico, data entry
- abbinamento di immagini, suoni e filmati ai dati delle contravvenzioni
- reperimento dei dati di proprietà per veicoli e ciclomotori da banche dati PRA/MCTC secondo la modalità attuale (web)
- notifica con modello autoimbustante personalizzabile dall'utente e produzione del flusso notifiche per stampa esterna
- gestione operativa e contabile dell'ufficio notificatori
- verifica degli indirizzi di residenza con l'anagrafe comunale
- registrazione degli incassi (cashe multiple, POS, CCP, resoconti elettronici CCP, Bancomat, sportelli automatici, sportelli bancari, ...)
- gestione dalle sanzioni accessorie (sequestri, rimozioni, fermi amministrativi)
- gestione dei ricorsi ad autorità diverse nonché di ordinanze di varia natura
- produzione di ruoli elettronici secondo le vigenti disposizioni di legge
- reperimento automatico di codici fiscali/partita IVA
- gestione della contabilità delle posizioni morose con caricamento del resoconto morosità
- statistiche pubblicabili su Web
- sportello pagamento su Internet
- gestione di Zone a Traffico Limitato
gestione dei permessi di circolazione e sosta in zona traffico limitato, attraverso la
- registrazione dei residenti e non che possiedono permessi e la loro suddivisione per categorie e tipologie di diritto.

5	Gestione Pratiche edilizie	SOFTWARE DA REALIZZARE
----------	-----------------------------------	-----------------------------------

Il software applicato per la gestione delle “Pratiche edilizie” dovrà consentire al Comune la gestione diretta dell’entrata nell’esecuzione delle seguenti attività:

- gestione dell’attività del settore edilizia privata in versione multi-utente, completo di gestione dei verbali di commissione edilizia, calcolo oneri e verifica urbanistica (autorizzazioni, concessioni, DIA).
- adesione alle esigenze di altri servizi del Comune e/o di apportare le variazioni di legge attraverso personalizzazioni che possono essere effettuate direttamente dal servizio utente;
- ricerca rapida delle pratiche sia con criteri di assegnazione di valori a campi significativi, sia con criteri di assegnazione di valori a qualsiasi campo;

- trattazione contemporanea di più pratiche per operazioni di confronto o di trasferimento dei dati;
- visualizzazione sintetica dei dati presenti per ciascuna pratica;
- inserimento o modifica dei dati anagrafici di una pratica effettuati attingendo direttamente dai dati già presenti negli archivi;
- controllo, con segnalazione automatica, delle operazioni effettuate dall'utente in modifica, inserimento o cancellazione dei dati effettuata contemporaneamente in più archivi;
- gestione dei collegamenti dinamici tra le pratiche;
- visualizzazione automatica dello stato di avanzamento (iter) di una pratica, tramite il controllo e l'elaborazione dei dati presenti negli archivi;
- personalizzazione di ciascuna pratica, relativamente alla documentazione associata con gestione delle scadenze;
- gestione automatica degli importi relativi agli oneri con rateizzazioni e scadenze;
- produzione di stampati in maniera aperta all'utente con la possibilità di trasferimento di tutti i dati presenti negli archivi ai documenti predisposti secondo le tecniche di "stampa unione" tramite l'uso di programmi di videoscrittura diffusi sul mercato;
- memorizzazione ed utilizzo direttamente dall'interno del programma con ricerca automatica dei files di testo prodotti per ciascuna pratica;
- acquisizione di documenti tramite scansione ed archiviazione automatica secondo le funzionalità predette per consentire la completa memorizzazione di qualsiasi documento, sia prodotto che ricevuto dall'Ufficio comunale;
- produzione di report di qualsiasi tipo (comunicazioni anagrafe tributaria, verbali sedute C.E., registri concessioni/autorizzazioni, ecc.);
- ricerca e controllo dei dati contenuti negli archivi con l'attivazione di criteri liberi definibili dall'operatore utente;
- istruttoria delle pratiche memorizzando la normativa edilizia relativa a ciascuna zona di PRG.

Inoltre il software dovrà:

- essere flessibile e parametrizzabile;
- prevedere funzionalità di ricerca estese a tutti gli attributi delle tabelle in archivio ed accessibili mediante stringhe SQL standard;

- realizzare in automatico tutte le attività di calcolo (oneri, costi, contributi, ratei, sanzioni,...). I dati di calcolo (volumi, superfici, importi) inseriti negli schemi opportuni, dovranno essere memorizzati automaticamente negli archivi;
- gestire con modalità automatica scadenze, solleciti, comunicazioni, e avvisi;
- permettere la consultazione anche per via telematica dello stato delle pratiche;
- permettere di trasferire i dati identificativi di ciascuna pratica al sistema di gestione cartografica (GIS) tramite le tecniche Ole o DDE;
- poter essere attivato direttamente dal sistema di gestione cartografica (GIS) selezionando in maniera automatica le pratiche corrispondenti ad un fabbricato presente nella cartografia;
- poter attivare direttamente dal suo interno il sistema di gestione territoriale per poter gestire i dati che dal rilascio del permesso di abitabilità/agibilità fanno parte del patrimonio edilizio privato e pubblico.

6	RETTE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI	SOFTWARE DA REALIZZARE
----------	---	-------------------------------

Il software applicativo per la gestione delle rette dei Servizi Sociali ed Educativi dovrà consentire quella completa delle anagrafiche degli utenti e dei servizi ai quali gli stessi accedono.

Le fasi procedurali da realizzare consentono:

- gestione anagrafica e storica degli utenti
- rilevazione dei servizi erogati
- bollettazione dei servizi resi
- gestione pagamenti

7	Gestione del recupero coattivo con rito speciale e ordinario on line	SOFTWARE DA REALIZZARE
----------	---	-------------------------------

Tutti i software applicativi delle entrate tributarie, da tariffa e patrimoniali dovranno interagire non solo fra loro al fine dello scambio di informazioni, ma anche con il software di gestione del recupero coattivo delle entrate morose, sia con rito speciale che ordinario.

Il software in questione dovrà consentire al Comune la gestione delle seguenti funzionalità:

- gestione differenziata per livelli di utenza: funzionario; legale cui attribuire la gestione delle pratiche; controllore ovvero supervisore di tutte le procedure;
- gestione contribuenti;
- gestione solleciti: generazione, personalizzazione stampa;
- gestione ingiunzioni: generazione, personalizzazione stampa;
- gestione versamenti;
- gestione rateizzazioni;
- gestione ridetermina dei crediti;
- gestione crediti persi e annullati;
- gestione rendicontazione;
- gestione notifiche;
- gestione stadi delle procedure (crediti scaduti, solleciti o ingiunzioni inviati, ingiunzioni notificate, crediti rateizzati ecc.);
- gestione stampa singola e massiva degli atti;
- gestione stampa bollettini;
- gestione importazione delle posizioni morose non solo manuale, ma anche a mezzo tracciato r290 e a mezzo comunicazione con web service;
- gestione atti relativi alle procedure esecutive con rito ordinario e speciale.

8	Portale di accesso ai servizi dell'ente	SOFTWARE DA REALIZZARE
----------	--	-----------------------------------

Il software applicativo dovrà gestire un portale web attraverso il quale l'utente (contribuente, impresa, cittadino, associazione, professionista) potrà avere accesso a tutti i servizi offerti dall'ente in relazione alle entrate oggetto del presente progetto.

Da tale portale dovrà essere assicurata all'utente la possibilità di gestione di un servizio di messaggistica istantaneo per comunicare con i dipendenti degli uffici interrogati ed avere, in tempo reale, una risposta immediata.

L'utente attraverso tale accesso dovrà poter inviare denunce, comunicazioni, dichiarazioni (invio telematico delle richieste di agevolazioni e riduzioni, istanze, e atti che incidono sulle procedure amministrative del Comune, nonché di eventuali agevolazioni previste con regolamenti comunali) i cui dati dovranno andare ad

aggiornare automaticamente e contestualmente la banca dati del Comune. Di tali dati dovrà essere garantita la confidenzialità, la veridicità e la provenienza degli stessi con la sottoscrizione degli atti avvalendosi di una firma elettronica qualificata o di una firma digitale, all'utilizzo delle quali i software dovranno essere predisposti.

L'utente dovrà inoltre poter visualizzare la propria posizione fiscale, nonché avvalersi della documentazione disponibile on line per comunicare con gli uffici ed in alcuni casi compilare l'atto direttamente on line ed inviarlo contestualmente al Comune, che dovrà poter gestire i dati che scaturiscono da tale documentazione. Il tutto dovrà essere sviluppato nel rispetto dei criteri di riservatezza dei dati. L'utente attraverso l'accesso al portale e alla propria posizione fiscale deve poter effettuare i pagamenti on line, con gli enti finanziari, con le banche, con le poste ecc, con i quali l'amministrazione avrà preventivamente stipulato apposita convenzione, anche nel rispetto della velocizzazione della riscossione (art. 36 della legge finanziaria 2002), avvalendosi degli strumenti messi a disposizione dal Comune, come ad esempio il pagamento a mezzo dello sportello bancario del Tesoriere, anche alla luce della avvenuta notifica della cartella unica di pagamento.

9	Predisposizione di un modello normativo regolamentare di legittimazione delle scelte di politica fiscale del comune con riferimento alle entrate comunali.	SOFTWARE DA REALIZZARE
---	---	-------------------------------

Il sistema software oggetto del progetto dovrà essere personalizzato su un ambiente normativo codificato come modello base di regolazione unitaria di tutti i processi di fiscalità, in termini di semplificazione e delegificazione, così come previsto dall'art. 149 del Decreto legislativo 267/2000 e dalla Legge 212/2000, e secondo schemi conformi alle tecniche A.I.R. introdotte dalla Legge 50/1999 e Legge 229/2003, per la diagnosi dei diritti dei Contribuenti, a livello di Regolamenti, in ragione della legittimazione costituzionale di cui agli articoli 114, 118 e 119 della Costituzione, nonché in funzione della gestione delle meta-informazioni sui documenti prodotti e coinvolti dai processi di fiscalità Web based, in conformità con le direttive AIPA, sintetizzate da Circolare 22 aprile 2002 AIPA/CR/40.

Il modello normativo di semplificazione dovrà essere identificabile come prodotto intellettuale di legal drafting, sperimentato nei processi di fiscalità locale, con una struttura redazionale ed ipertestuale, tutelata da copyright, ma autonomamente

personalizzabile dagli organi deliberanti del Comune, in ragione delle specificità locali.

10	Cartella unica del contribuente	SOFTWARE DA REALIZZARE
----	---------------------------------	------------------------

La cartella unica dovrà essere concepita come prospetto informativo per l'utente al quale sono comunicate con un unico atto le varie e diverse scadenze di versamento, avendo riguardo sia alle tipologie di entrata che hanno scadenze fisse sia a quelle per le quali non vi sono scadenze predeterminate per legge, ma comunque predeterminabili.

Il progetto prevederà la riscossione diretta di tutte le entrate tramite lo sportello unico comunale. Gli eventuali adempimenti attualmente posti a carico di concessionari (stampa ed invio degli avvisi bonari – stampa ed invio cartelle di pagamento per la riscossione coattiva, ecc.) dovranno essere svolti dalla struttura organizzativa del Comune.

Si indicano le attuali modalità di riscossione delle entrate del Comune di Novara :

ENTRATA TRIBUTARIA	RISCOSSIONE VOLONTARIA (canali di pagamento)	RISCOSSIONE COATTIVA (canali di pagamento)
ICI	Diretta (posta, tesoreria, agenzie BPN, F24)	Ruolo
TARSU	Avvisi bonari Riscossione spa/Equitalia	Ruolo
IMPOSTA PUBBLICITA' DIRITTI AFFISSIONI	Concessionario Modalità pagamento : conto corrente postale e/o sportello concessionario	Ingiunzione emessa dal concessionario
TOSAP	Concessionario Modalità pagamento: conto corrente postale sportello concessionario	Ingiunzione emessa dal concessionario
ENTRATA PATRIMONIALE	RISCOSSIONE VOLONTARIA	RISCOSSIONE COATTIVA
Oneri urbanizzazione	Diretta tramite tesoreria	Decreto ingiuntivo
Violazioni CDS	Diretta (pagamento presso sportello comune o tramite posta)	Ruolo
Rette Servizi Sociali ed Educativi	Diretta tramite tesoreria o tramite posta	Decreto ingiuntivo
Locazioni Concessioni beni patrimoniali – beni demaniali	Diretta tramite tesoreria	Decreto ingiuntivo

Nella realizzazione del software applicativo andrà tenuto in considerazione che particolarmente significativa diverrà l'attività di notificazione di avvisi di accertamento in rettifica o d'ufficio o dell'ingiunzione fiscale nel caso di mancato pagamento del tributo , o sotto forma volontaria , ovvero a seguito di notifica di atto impositivo (avviso di accertamento, liquidazione o altro atto di recupero) necessari per procedere all'emissione dell'ingiunzione fiscale secondo le disposizioni di cui al RD 639/1910 e al DPR 602/1973 in base al rinvio di cui all'articolo 4 comma 2 sexies della legge 265/2002 (c.d. rito speciale), ovvero, del Decreto Ingiuntivo secondo le norme del codice di procedura civile (c.d. rito ordinario).

INDICAZIONE DEI TEMPI E DEI COSTI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

	OGGETTO	REALIZZAZIONE	TEMPI DI REALIZZAZIONE (mesi/uomo)
A	Analisi normativa Definizione: contenuti; procedimenti; attività azioni Analisi delle risorse hardware e della sicurezza del sistema informativo	STRUTTURA COMUNALE (6 mesi) ed € 60.000,00 + IVA per investimenti finalizzati all'adeguamento hardware e sicurezza	DIRIGENTE (mesi 2 totale) FUNZIONARIO (n. 7 x 4 mesi uomo)
B	MODELLO FUNZIONALE data center - sicurezza sistema	SERVIZIO INFORMATICO 1 analista sistema 1 analista data base ----- PARTNER 1 analista sistema 1 analista data base	Analista sistema (2 mesi uomo) Analista Data Base (4 mesi uomo)
C	SCRITTURA SOFTWARE	SERVIZIO INFORMATICO 1 analista sistema 1 analista data base 2 programmatori ----- PARTNER 1 analista sistema 1 analista data base 5 programmatori	Analista sistema (4 mesi uomo) Analista Data Base (4 mesi uomo) Programmatori (18 mesi uomo per totali 180 mesi: dip. com.li 40 mesi dip. partner 140 mesi)
1	Gestionale Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	
2	Gestionale Tassa di Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani (TARSU/TIA) . TOSAP	Integrazione software Interfacciamento con software cartella unica	
3	Gestionale Lampade illuminazione votiva Anagrafe Defunti	Integrazione software Interfacciamento con software cartella unica	
4	Gestione Violazioni al codice della strada	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	
5	Gestione Pratiche edilizie	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	
6	Asili nido Mense scolastiche	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	
7	Gestione del recupero coattivo con rito speciale e ordinario on line	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	
8	Realizzazione portale di accesso ai servizi offerti dall'ente	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	
9	Predisposizione di un modello normativo regolamentare di legittimazione delle scelte di politica fiscale del comune con referimento alle entrate comunali.	Realizzazione nell'ambito del progetto ed interfacciamento con software cartella unica	

