



*PROGETTO*  
*ANCONA SMART CITY*

**(approvato con Deliberazione di Giunta n. 145 del 1/04/2014)**

## Indice

<b>1. Premessa</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>2. Azioni del Progetto “Ancona Smart City”</b>	<b>3</b>
<b>3. Azione intervento 1: Azione di miglioramento infrastruttura CED</b>	<b>5</b>
<b>4. Azione- intervento 2: Progettazione e Sviluppo rete AnconaWifi</b>	<b>6</b>
<b>5. Azione-intervento 3: Azione per il supporto informatico alle progettualità: “Management del Sistema di Controllo di Gestione e di Miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”; “Progettazione e Sviluppo Centro Servizi al Cittadino Unificato”; “Procedimento e Fascicolo Informatico”; “Dematerializzazione dei documenti”; “Disponibilità e accessibilità dei dati e Amministrazione trasparente”.</b>	<b>10</b>
<i>5.1. Azione per il supporto informatico alle progettualità: “Management del Sistema di Controllo di Gestione e di Miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”.</i>	
<i>5.2 Azione per il supporto informatico alla progettualità “Progettazione e Sviluppo Centro Servizi al Cittadino Unificato”</i>	
<i>5.3 Azione per il supporto informatico alla progettualità: “Procedimento e Fascicolo Informatico”.</i>	
<i>5. 4 Azione per il supporto informatico alla progettualità: “Dematerializzazioni dei documenti”.</i>	
<i>5.5 Azione per il supporto informatico alla progettualità: “Disponibilità e accessibilità dei dati e Amministrazione trasparente”.</i>	

## 1. Premessa

Ai sensi dell'Art. 12 "Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa" del D.Lgs. 82/2005 e s.m. ed i., le pubbliche amministrazioni, nell'organizzare autonomamente la propria attività, utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese.

Lo stesso articolo tra l'altro dispone inoltre che le pubbliche amministrazioni:

- adottino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza, operando per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici, ivi comprese le reti di telefonia fissa e mobile;
- utilizzino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo, l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- implementino e consolidino i processi di informatizzazione in atto, compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati.

Il progetto "Ancona Smart City" del Comune di Ancona viene predisposto anche al fine di realizzare le azioni necessarie, da un lato, a sviluppare e perfezionare lo stato dei sistemi informativi dell'Ente, nella consapevolezza della strategicità degli stessi per perseguire gli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione richiesti dalla legge, dall'altro lato a facilitare e potenziare i processi di informatizzazione dei servizi e la comunicazione nei rapporti interni tra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i privati, attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo anche l'interoperabilità dei sistemi.

Le funzioni fondamentali dei sistemi informativi del Comune di Ancona sono descritte nell'allegato n. 1/B della deliberazione n. 380 del 18.12.2013 come segue:

- Attività tecniche ed amministrative inerenti la razionalizzazione, integrazione, sviluppo, sicurezza e manutenzione di software, hardware e reti telematiche costituenti il sistema informatico comunale;
- Cura degli aspetti tecnici ed amministrativi relativi alla interconnessione della rete comunale con le reti della pubblica amministrazione insistenti sul territorio;
- Gestione e sviluppo del sistema informativo territoriale e dei servizi informatici ad esso connessi erogati agli utenti di rete;
- Gestione della toponomastica e della numerazione civica.
- Dotarsi di quanto più evoluto e funzionale disponibile in materia di informatica a servizio degli enti Locali.

Il progetto "Ancona Smart City", nell'esercizio di tali funzioni, si prefigge nel breve e medio periodo (3-5 anni), attraverso un'analisi sistematica e metodologica dello stato

dell'informatizzazione del Comune di Ancona, di sviluppare e realizzare una serie di interventi necessari per raggiungere prioritariamente gli scopi dello sviluppo della digitalizzazione dell'azione amministrativa dell'Ente e dell'implementazione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, per garantire servizi migliori ai cittadini e alle imprese del territorio e non.

## **2. Azioni del Progetto “Ancona Smart City”**

Con questi obiettivi prioritari il progetto si snoda attraverso Azioni-interventi definiti a breve e a medio periodo :

### **Azione- intervento 1:**

Azione di miglioramento infrastruttura CED

### **Azione- intervento 2:**

Progettazione e Sviluppo Rete AnconaWifi

### **Azione- intervento 3:**

Azione per il supporto informatico alle seguenti progettualità:

- “Management del Sistema di Controllo di Gestione e di Miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”;
- “Progettazione e Sviluppo Centro Servizi al Cittadino Unificato”;
- “Procedimento e Fascicolo Informatico”;
- “Dematerializzazione dei documenti”;
- “Disponibilità e accessibilità dei dati e Amministrazione trasparente”.

Per le Azioni-Intervento 1,2,3 si definisce il seguente piano di lavoro generale, modulare e adattativo a seconda degli obiettivi di ciascuna Azione-Intervento composto dai seguenti WP (work-packages):

- WP1- Definizione gruppo di lavoro trasversale nell'ambito delle competenze, settori e ricadute (4 mesi);
- WP2- L'analisi dello stato dell'arte dei Sistemi Informatici suddividendolo per strumentazione, competenze e costi di gestione attuali (4 mesi);
- WP3- Studio di fattibilità, partendo dallo stato dell'arte, che metta in risalto tempi, modi e costi per la realizzazione, con le derivanti ricadute gestionali, economiche e sociali (6 mesi);
- WP4- Progettazione architettura hardware e software soluzioni validate nello studio di fattibilità (6 mesi);
- WP5- Sviluppo ed implementazione piattaforma IT con definizione di benchmark univoci per la valutazione oggettiva delle prestazioni del sistema (10 mesi);
- WP6- Progettazione e sviluppo procedura di controllo qualità (6 mesi);
- WP7- Training e monitoraggio organizzativo ed applicativo (12 mesi).

## ***Gantt Diagram***

WP (month)	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	46	48	
WP1	←→																								
WP2		←→																							
WP3			←→																						
WP4				←→																					
WP5						←→																			
WP6													←→												
WP7																	←→								

Scopo del piano di lavoro è quello di agire in parallelo, per definire in modo chiaro ed univoco la politica di “azione” di tutte le Direzioni del Comune di Ancona in sinergia con due obiettivi principali:

- 1) Massimizzazione dei benefici per i servizi al Cittadino
- 2) Ottimizzazione dei costi

In relazione all’ottimizzazione dei costi è prevista anche la ricerca di finanziamenti Regionali, Nazionali ed Europei, in particolare:

- Regione Marche, FESR 2014-2020 (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) e FSE 2014-2020 (Fondi Sociali Europei) il cui stanziamento totale, in fase di trattativa, dovrebbe essere di 630 M€.
- Italia: Agenda Digitale 2.0.
- Europa:
  - 1) Horizon2020, programma di finanziamento progetti di ricerca europei ( <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020> ) con uno stanziamento superiore ai 80 Md€.
  - 2) Erasmus+, il nuovo programma di finanziamento europeo a supporto dell’istruzione, la formazione, gioventù e sport che entrerà in forze, sostituendo ed integrando il Lifelong Learning Programme per i prossimi 7 anni con un budget di 14 Md€.

### **3. Azione intervento 1: Azione di miglioramento infrastruttura CED**

Un piano di razionalizzazione delle infrastrutture IT della Pubblica Amministrazione implica una visione di lungo periodo, investimenti da fare sia dal punto di vista finanziario che (ancor di più) culturale e un coordinamento che tenga conto delle varie realtà presenti sul territorio; sebbene si tratti di un percorso articolato e non del tutto agevole, i benefici che derivano dal piano garantiscono un ritorno non solo economico. Semplificare e razionalizzare l'architettura delle infrastrutture IT permette, infatti, di:

1. creare ambienti più sicuri e affidabili;
2. tenere sotto controllo con maggiore facilità i costi dell'IT (minori asset da gestire);
3. contenere i costi di manutenzione e gestione;
4. agevolare l'adozione di soluzioni SOA (Service Oriented Architecture);
5. dimensionare in modo più rapido e flessibile le risorse software e hardware per far fronte ad esigenze non prevedibili o non continuative;
6. prendere decisioni più consapevoli e pro futuro nella scelta di apparati IT e di software;
7. standardizzare l'hardware, le applicazioni software e le modalità stesse di gestione dell'ICT;
8. facilitare la cooperazione applicativa tra Amministrazioni. Il Comune di Ancona potendo contare su un CED più innovativo, rispondente alle caratteristiche riportate nelle linee guida Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), potrà offrire una qualità del servizio decisamente superiore. Un livello di qualità che garantisca al meglio la conservazione e gestione dei propri dati, soprattutto in considerazione della straordinaria portata innovativa del cloud computing che ha completamente scardinato le modalità di approccio alle architetture IT. Affrontando gli interventi di consolidamento delle proprie infrastrutture informatiche si evitano i rischi di:

- proliferazione degli apparati tecnologici, singolarmente (o in piccole isole) dedicati a servire specifiche applicazioni (affollamento dei CED);

- eccessiva distribuzione sul territorio di apparati con le stesse funzioni (proliferazione di piccoli Data Center con ridondanza delle funzioni);

- proliferazione di basi di dati e di apparati storage dedicati a servire specifiche applicazioni o specifici utenti (proliferazione di apparati critici con ridondanza di funzioni);

- proliferazione di soluzioni tecnologiche che devono convivere nelle medesime installazioni (proliferazione delle tecnologie);

- proliferazione nella stessa organizzazione di applicazioni con esigenze diversificate e dinamicamente variabili (proliferazione delle esigenze di elaborazione).

Evitando tali rischi e razionalizzando e consolidando le infrastrutture informatiche si migliora la qualità del servizio reso agli utenti e si riduce il costo di gestione dell'ICT .

L'obiettivo principale del progetto è infatti quello di migliorare l'efficienza operativa oltre che ridurre i costi per l'ICT.

E' logico ipotizzare che il ritorno di investimento nel caso di consolidamento sia tanto più vantaggioso quanto più il "nuovo sistema" consolidato sia in grado di:

- compattare l'hardware (riducendo gli spazi occupati);
- abbassare i consumi energetici;
- semplificare la complessità di gestione del CED;
- far ottenere il vantaggio indiretto di aumentare l'affidabilità della nuova installazione.

Operativamente, il percorso per la razionalizzazione dei CED viene suddiviso nelle seguenti fasi:

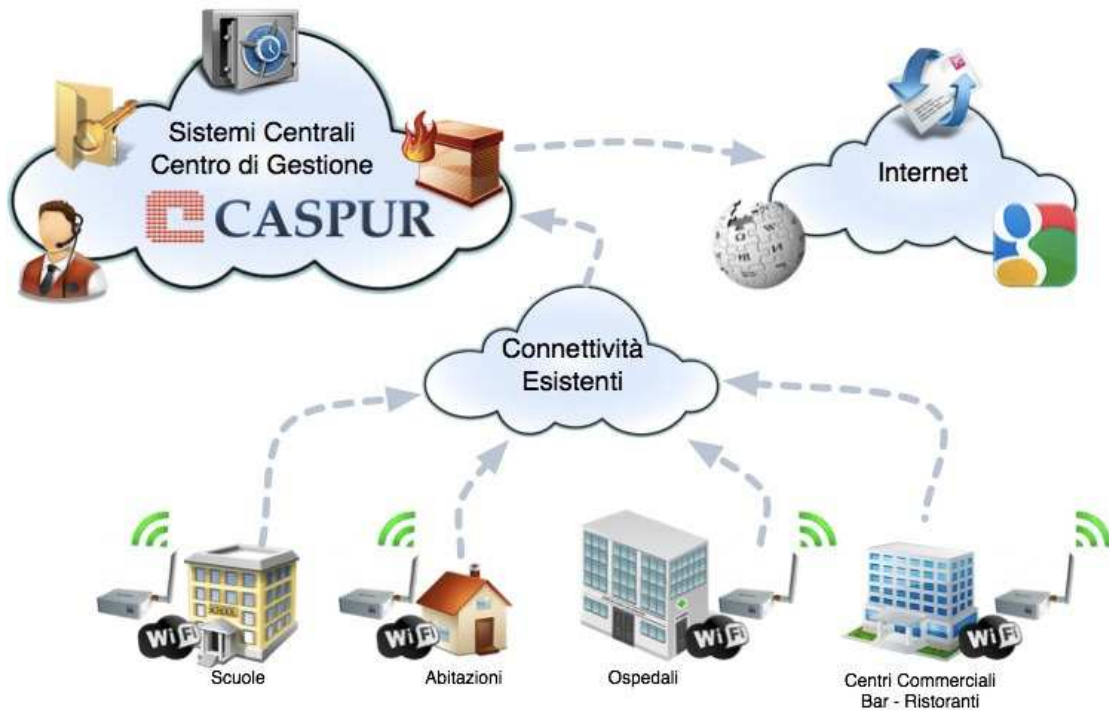
- a) censimento delle installazioni IT esistenti nel Comune di Ancona, intese CED. I dati raccolti sul CED del Comune di Ancona attraverso il censimento riguardano la logistica, l'organizzazione (e gli addetti) per la gestione, la tecnologia informatica installata, le misure di sicurezza adottate, le connessioni telematiche;
- b) realizzazione di un modello di intervento, in sinergia con una procedura metodologica di applicazione, basato sul miglioramento costante e strutturale delle prestazioni hardware e software del CED;
- c) progettazione e realizzazione di un piano strategico di verifica periodico della qualità dei servizi erogati in riferimento a standard di interoperabilità, a crescenti livelli di efficienza, di sicurezza e di rapidità.

#### **4. Azione- intervento 2: Progettazione e Sviluppo rete AnconaWifi**

Punto basilare per una Smart City è la possibilità per il cittadino, di avere accesso gratuito alla rete, e quindi ai servizi online del Comune, tramite hotspot pubblici. La creazione di hotspot pubblici, dislocati razionalmente sul territorio cittadino, permetterebbe anche la riqualificazione di alcune aree del Comune di Ancona. Il progetto Ancona Smart City vuole analizzare e condividere l'esperienza del progetto OpenWiFi del Consorzio Interuniversitario CINECA; progetto che consente agli Enti Pubblici di attivare una rete wireless pubblica, gratuita, sicura e operativa in tempi rapidi e con un investimento economico contenuto. La disponibilità di una rete WiFi pubblica risponde all'esigenza di fornire ai cittadini un servizio di connettività di facile utilizzo, in risposta alle esigenze di lavoro, studio e tempo libero.

OpenWiFi è basata sulla suite Open Source "OpenWISP", sviluppata da Cineca in collaborazione con il CASPUR. La soluzione è oggi adottata da 18 Enti Pubblici (Regioni, Provincie, Comuni ed Università) per un totale di 2.500 hot spot e 300.000 utenti registrati, sul territorio nazionale. Il sistema OpenWifi che si propone è Plug&Play: l'Amministrazione dovrà solo collegare gli Access Point (AP) forniti da CASPUR alla rete ed alimentarli. Gli AP provvederanno immediatamente all'autoconfigurazione e saranno pronti all'uso. Prima della fornitura degli AP, il CASPUR avrà configurato il centro stella presso il proprio Data Center e personalizzato il portale di accesso degli utenti secondo le indicazioni dell'Amministrazione. Gli Access Point, inoltre, non necessiteranno di connettività dedicata: potranno essere installati su connessioni Internet preesistenti, come le reti interne dell'Amministrazione o semplici ADSL di terze parti. Questo renderà facile e veloce la diffusione della rete WiFi dell'Amministrazione presso edifici pubblici (ospedali, scuole), ma anche spazi aperti, locali commerciali (bar, ristoranti) e perfino abitazioni private. La sicurezza della soluzione sarà garantita dall'isolamento tramite VPN del traffico degli utenti da quello relativo alla connettività

locale. Per l'utente, l'architettura del sistema sarà trasparente: egli vedrà un ESSID unico annunciato su tutti gli hotspot della rete WiFi, si autentica sul portale (creando l'utenza se non ne possiede una) e naviga su Internet.



### ***Architettura del sistema***

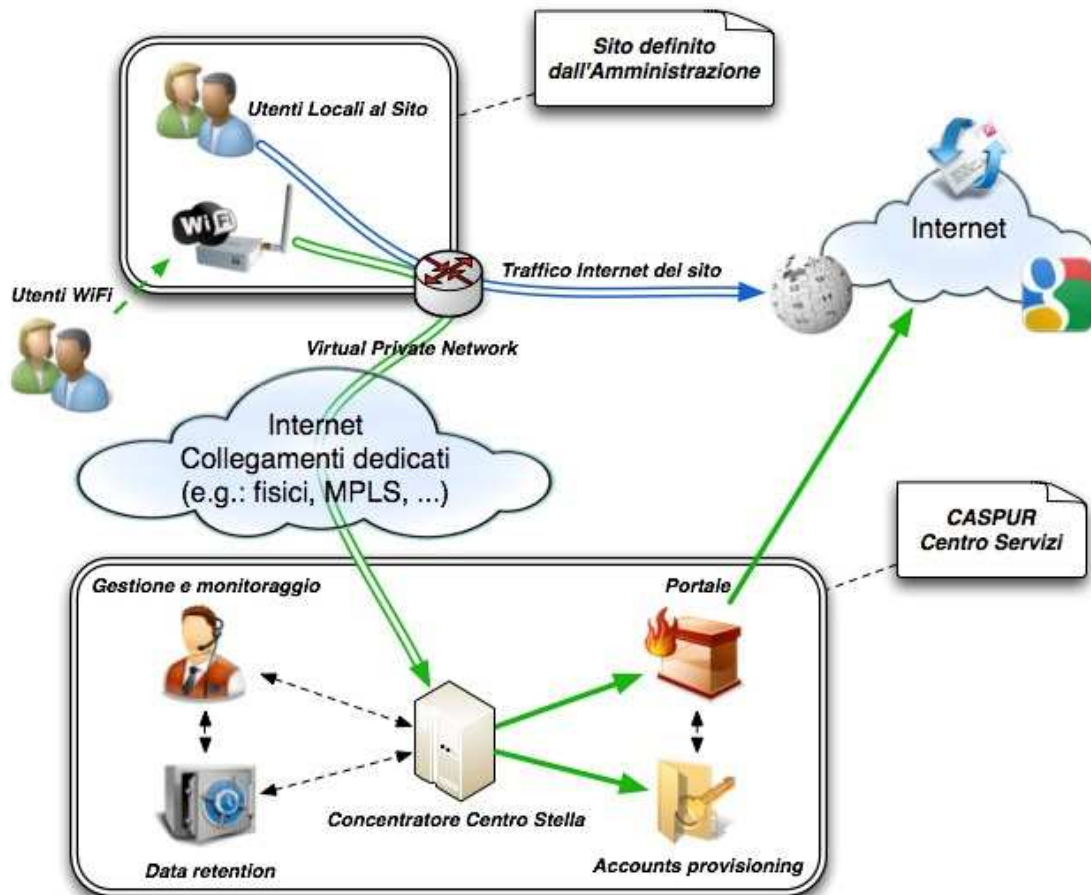
Una volta siglato l'accordo tra CASPUR e l'Amministrazione, CASPUR provvede a:

- Installare il numero desiderato di hotspot con il sistema operativo OpenWF (OpenWISP Firmware), sviluppato da CASPUR;
- Installare e personalizzare il centro stella secondo le specifiche richieste dall'Amministrazione. A seconda delle esigenze in termini di dimensionamento del servizio, il centro stella può essere installato su una macchina fisica o virtuale.

Gli hotspot vengono quindi inviati all'Amministrazione, che li potrà installare nei punti prescelti dal Comune, con la sola condizione che vengano alimentati e collegati alla rete Internet (anche attraverso reti di terze parti, es. ADSL). A quel punto gli hotspot provvederanno automaticamente all'autoconfigurazione e saranno pronti all'uso entro qualche minuto. Nell'autoconfigurazione, gli hotspot scaricano dal centro stella le configurazioni specifiche per la rete dell'Amministrazione. Alla fine della configurazione, ogni Access Point serve l'ESSID per la rete WiFi dell'Amministrazione, al quale possono collegarsi gli utenti. Inoltre l'Access Point mette in piedi una VPN con il centro stella; attraverso questa VPN viene veicolato tutto il traffico dell'AP. In pratica dunque, il traffico di ogni utente attraversa la VPN verso il centro stella, e viene da questo inoltrato su Internet. E' importante quindi sottolineare che il traffico utente non usa direttamente la connessione dell'AP (che potrebbe essere l'ADSL di una scuola o di un bar) per andare su Internet, ma viene



incapsulato nella VPN. Questo significa che per il titolare della connessione a cui è collegato l'hotspot, il traffico della rete WiFi dell'Amministrazione è trasparente: ciò lo svincola dagli oneri d'identificazione e tracciamento degli accessi a norma di legge. L'isolamento tramite VPN del traffico degli utenti da quello relativo alla connettività locale garantisce anche la sicurezza della soluzione.



### Hotspot

Gli hotspot sono apparati di accesso wireless di alta qualità, installati con un sistema operativo open source denominato OpenWF. Questa è una customizzazione sviluppata da CASPUR del sistema OpenWRT, distribuzione Linux dedicata principalmente a dispositivi wireless. OpenWRT è lo standard di fatto in un approccio non proprietario alla gestione di wireless access point: il sistema è in continua evoluzione ed è usato in ogni parte del mondo con un notevole numero di utilizzatori e sviluppatori. La scelta di OpenWRT come base del sistema assicura un ampio grado di autonomia nel rapporto tra le componenti hardware/firmware e le componenti software utilizzate, al fine di evitare da un lato critiche dipendenze da specifici vendor di access point e dall'altro la massima flessibilità d'impiego dei prodotti. Grazie alle molteplici periferiche di I/O, le mainboard degli access point possono essere dotate di diversi dispositivi quali ad esempio:

- sensori di temperatura esterna;
- modem per accesso 3G HSDPA;

- sensori di I/O;
- ulteriori unità radio per il collegamento a reti hiperlan o mesh;
- apparati di acquisizione video per videosorveglianza.

La tipologia di apparati consente inoltre la gestione di multipli ESSID con possibilità di concentrazione del traffico raccolto su VLAN differenti presso il centro servizi. I flussi di traffico provenienti dai client Wi-Fi vengono opportunamente instradati, al fine di non consentire la comunicazione tra utenti, mediante:

- un'opportuna configurazione del collettore delle VPN (vietando il bridging tra VPN e tramite firewalling layer 2);
- un'opportuna configurazione degli apparati periferici (client isolation sull'ESSID).

Tale accorgimento consente a ogni client la sola raggiungibilità dei gateway d'accesso (i.e.: captive portal/firewall) evitando la diffusione di malware e la saturazione delle risorse di rete dovuta, ad esempio, al file-sharing tra utenti anche non autenticati (la separazione dei client degli utenti finali è una contromisura estremamente efficace per potenziali DoS quali, ad esempio, la presenza di server DHCP su apparati utente, o di attacchi informatici quali l'ARP poisoning).

### ***Sistema di monitoraggio***

Il sistema di monitoraggio consentirà, mediante un'interfaccia web, l'analisi e la visualizzazione dello stato di tutti i dispositivi monitorati. In particolare saranno disponibili, anche per l'accesso da parte di incaricati dell'Amministrazione, le seguenti informazioni:

- numero di apparati monitorati;
- numero di apparati che presentano un'allerta;
- riassunto del profilo degli hotspot (situazione e posizione geografica);
- storico della raggiungibilità degli apparati nell'ultimo mese di attività mediante grafici.

Il sistema di monitoraggio fornirà uno strumento di visualizzazione degli hotspot localizzati su una mappa interattiva web-based (basata sul servizio Google Maps) dalla quale sarà possibile l'immediata visualizzazione dello stato di funzionamento degli hotspot mediante indicatori simbolici (i.e.: icone di stato) e consentire il collegamento alle informazioni di dettaglio presenti all'interno del sistema stesso.

### ***Sistema di gestione degli accessi***

L'OpenWISP User Management System sarà realizzato mediante il framework Ruby on Rails, utilizzando un database MySQL come backend. Una delle finalità principali del sistema in oggetto sarà quella di impostare opportunamente la configurazione del server RADIUS, che costituirà l'autentication server utilizzato dal captive portal. Il sistema di gestione degli accessi sarà costituito da tre parti:

- "Backend" del sistema;

- “Back-office” del sistema (per l'accesso e la gestione da parte degli operatori);
- “Front-office” del sistema (per l'accesso e la gestione da parte degli utenti).

Registrazione utenti tramite OpenWISP User Management System

In conformità alla normativa vigente in merito alla fornitura di servizi pubblici di connettività Internet, la registrazione autonoma degli utenti si avvale principalmente dell'identificazione tramite SIM/USIM di un operatore di telefonia italiano. In alternativa, è possibile implementare un meccanismo di identificazione mediante carta di credito via PayPal. Indipendentemente dal tipo di auto-registrazione, sarà chiesto agli utenti di specificare i seguenti dati personali:

- nome e cognome;
- data e luogo di nascita;
- numero di telefono cellulare (solo nel caso di identificazione via SIM/USIM);
- Indirizzo e-mail;
- userid e password per l'accesso al servizio.

Il sistema potrà prevedere la possibilità di disabilitare le utenze, in modo autonomo o decorso un periodo di tempo configurabile dall'ultimo utilizzo. Per abilitare nuovamente un'utenza sarà necessario ripetere la procedura di attivazione. Le auto-registrazioni effettuate con SIM/USIM, quelle effettuate con PayPal (se l'utente è “verificato”) e le registrazioni effettuate de-visu sono conformi alla normativa vigente.

**5. Azione-intervento 3: Azione per il supporto informatico alle progettualità: “Management del Sistema di Controllo di Gestione e di Miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”; “Progettazione e Sviluppo Centro Servizi al Cittadino Unificato”; “Procedimento e Fascicolo Informatico”; “Dematerializzazione dei documenti”; “Disponibilità e accessibilità dei dati e Amministrazione trasparente”.**

I Sistemi Informativi del Comune di Ancona devono svolgere un ruolo strategico agendo a supporto della realizzazione di una molteplicità di progettualità. Le progettualità di cui si tratta nel seguito richiedono infatti, oltre che un modello organizzativo di riferimento per la realizzazione, anche l'intervento e il supporto dei sistemi informativi. Di seguito vengono descritte le diverse modalità attraverso cui i sistemi informativi possono agire con un ruolo di supporto e sviluppo (a volte anche di carattere sostanziale) ai progetti che l'Amministrazione Comunale valuterà nel corso del mandato di realizzare, sulla base di un piano di fattibilità e sostenibilità economico-finanziaria che verrà verificato nel corso del tempo.

**5.1. Azione per il supporto informatico alle progettualità: “Management del Sistema di Controllo di Gestione e di Miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”.**

Nell'ambito del percorso di completamento e review del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa del Comune di Ancona, l'azione per il supporto informatico alla progettualità **“Management del Sistema di Controllo di**

***Gestione e di Miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance***” ha lo scopo di concentrare l’attenzione sull’eventuale azione di gestione e ottimizzazione del sistema tramite lo sviluppo di un piattaforma IT dedicata.

L’azione mira a svolgere un’analisi dei flussi informativi di supporto alla programmazione, definire i fabbisogni informativi per la gestione del sistema di misurazione e valutazione della performance e identificare un percorso di adeguamento dei flussi ai nuovi fabbisogni derivanti dall’approvazione del PEG.

Correlata alla prima azione di miglioramento si inserisce la seconda azione con l’obiettivo di svolgere una revisione del sistema informativo aziendale a supporto dalla programmazione, in grado di fornire indicazioni utili relative al governo strategico dei sistemi informativi (es. scelte organizzative di posizionamento della funzione sistemi informativi, ruolo e responsabilità della stessa) e al modello organizzativo e gestionale da adottare anche alla luce di una proposta di architettura del sistema stesso.

Questa azione nasce dal fatto che il sistema informativo del Comune di Ancona è caratterizzato, come quello di altri Comuni Italiani, da un certo grado di frammentazione delle basi dati gestionali.

La definizione di un completo sistema di misurazione e valutazione della performance richiede anzitutto un’adeguata mappatura dei fabbisogni informativi dell’Amministrazione e delle banche dati gestionali in uso.

Tali banche sono particolarmente importanti anche in ragione del fatto che si trovano al centro del sistema di misurazione e valutazione della performance, per cui la loro frammentazione può comportare la ridondanza dei dati e la non attendibilità degli stessi. L’assessment dei fabbisogni informativi viene svolto al fine di verificare quali banche dati supportano i flussi informativi che alimentano il Piano della Performance del Comune di Ancona. L’assessment viene completato identificando le banche dati (servizi) che alimentano il Piano della Performance, definendone il formato (foglio di lavoro, applicativi specifici, portale web,....) e la periodicità di rilevazione.

Il gruppo di lavoro trasversale che da creare dovrà, quindi, identificare e mappare gli “owner” dei flussi informativi con lo scopo di eliminare le duplicazioni: il numero degli “owner” dei dati risulta, infatti, superiore rispetto alla tipologia di dati disponibili. In una fase successiva, è prevista la unificazione gli indicatori presenti nel Piano della Performance con quelli presenti nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG), al fine di avere regole certe per interpretare gli indicatori, sia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa, sia per la misurazione e valutazione della performance individuale.

Infine, la condivisione delle banche dati avverrà innanzitutto condividendo le stesse banche dati, a partire dalla “periferia” dell’Ente, in modo da renderle disponibili e accessibili ai diversi soggetti che operano all’interno dell’Amministrazione. In seguito, tramite la Direzione Generale verranno predisposti diversi cruscotti direzionali, che reperiscono le informazioni e le uniformano, per garantire l’omogeneità e l’attendibilità dei dati prodotti.

Una parte di rilievo nella gestione dei sistemi informativi e delle telecomunicazioni deve essere l’esteso impiego delle tecnologie ICT nelle attività di comunicazione, misurazione e controllo. Ciò dovrebbe includere la realizzazione della rete wi-fi a basso costo (Azione intervento 2) che dovrebbe coprire la maggior parte del territorio comunale, sfruttando la rete dei semafori e dei sistemi di telesorveglianza, la disponibilità di una datawarehouse che integra tutti i database comunali e il SIT (Sistema Informativo Territoriale) integrato con la cartografia e le immagini di rilevazione aerea e satellitare del territorio.

Sempre nell'ottica di una Smart City si potrà valutare la trasformazione della server farm attualmente gestita rendendola un "green data center" caratterizzato da bassi consumi e ridotto impatto ambientale. (questo punto andrebbe nella azione n. 1)

Il progetto e sviluppo di una datawarehouse permetterebbe di realizzare uno strumento utilissimo per la gestione del PEG, PDO, RPP e di fornire quindi un supporto fondamentale ai decision maker correlati anche con il ciclo di gestione delle performance.

Il sistema di misurazione e valutazione si dovrebbe avvalere di una piattaforma web che consente l'accesso e la gestione integrata di tutte le informazioni e delle procedure da parte di tutti i soggetti interessati. Tale piattaforma, tra l'altro, dovrebbe gestire il PEG ed anche la valutazione individuale.

Il sistema complessivo potrebbe avere una attuazione incrementale integrando appunto ex post le applicazioni esistenti al livello di interfaccia con il browser e al livello dei dati con un sistema di datawarehousing.

La scelta di una informatica leggera consentirebbe di contenere gli investimenti a vantaggio di una più estesa e personalizzata copertura applicativa.

Tramite la realizzazione di un sistema di datawarehousing sarà possibile la creazione di un modello cognitivo basato sullo "scheletro" del sistema di misurazione della performance organizzativa (condizioni abilitanti, sistema di misurazione e indicatori), che potrà permettere di stimare, a cadenze temporali definite, l'andamento delle performance ed i relativi indici (futures) su cui agire, andando a monitorarli con attenzione nel tempo.

La progettazione del portale web sarà uno strumento ideale per gestire il piano di misurazione della performance alla luce del D.Lgs. 150 e contestualmente dovrà permettere di adempiere facilmente a tutte le richieste di trasparenza imposte da tale decreto: L. 244/2007, D. Lgs. 198/2009, sperimentazione L.15/2009, L. 118/2000.

## ***5.2 Azione per il supporto informatico alla progettualità "Progettazione e Sviluppo Centro Servizi al Cittadino Unificato"***

Il supporto informatico al progetto "***Progettazione e Sviluppo Centro Servizi al Cittadino Unificato***" si propone lo studio di fattibilità e il supporto nella fase di realizzazione di un servizio di accesso polifunzionale.

Per "servizio di accesso polifunzionale" o "sportello polifunzionale" si intende infatti una serie di strutture in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici diversi con gli obiettivi di:

- dare la possibilità al cittadino di rivolgersi ad un unico sportello per ottenere sia le informazioni che il servizio o l'atto amministrativo;
- eliminare l'intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici, attribuendo allo sportello polifunzionale la competenza necessaria per effettuare tutti i passaggi e la possibilità di emanare l'atto finale;
- rendere più semplice e veloce l'erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- semplificare ed alleggerire il lavoro di alcuni uffici/servizi;
- diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'ente.

La polifunzionalità può essere intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi a seconda del livello scelto per l'esercizio delle funzioni dello sportello stesso.

Allo sportello polifunzionale vengono trasferite le competenze di altri uffici interni all'ente, configurandosi come punto di accesso unico all'Amministrazione, dove il cittadino non solo può trovare informazioni, ma possibilmente anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. Nello sportello polifunzionale potranno confluire tutti o alcuni dei servizi a contatto con il pubblico dell'ente.

L'obiettivo di carattere generale è quello di migliorare il rapporto tra il Comune di Ancona ed i cittadini, ma soprattutto di assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Preliminare alla progettazione di uno sportello polifunzionale sono l'analisi delle opportunità della gestione integrata e la valutazione di quali servizi sia utile gestire in modo unificato attraverso un unico sportello. E' possibile prevedere, in base alle necessità organizzative dell'ente e ai bisogni espressi dall'utenza, diversi livelli di integrazione tra i diversi uffici, e realizzare uno o più sportelli polifunzionali. E' quindi utile in fase di progettazione individuare i procedimenti amministrativi condivisibili tra i diverse uffici, cioè i procedimenti che si articolano in varie fasi o sottoprocedimenti, ciascuno di competenza di uffici diversi, ma collegati fra di loro.

La progettazione di uno sportello polifunzionale potrebbe costituire, quindi, anche un'occasione preziosa per individuare e realizzare una riduzione e una semplificazione degli adempimenti richiesti ai cittadini.

Il progetto si potrà sviluppare anche gradualmente, attraverso due fasi:

- la prima attraverso la realizzazione di punti di comunicazione unificati, in grado di fornire informazioni sulle strutture, le prestazioni e le condizioni di accesso ai diversi servizi erogati dall'ente;
- la seconda fase consistente nell'unificare gli adempimenti che, prima della istituzione dello/degli sportello/i polifunzionale/i, i cittadini dovevano svolgere separatamente presso diversi uffici.

I servizi di accesso polifunzionali possono essere collocati all'interno di strutture già esistenti presso l'Amministrazione (quali ad esempio gli Uffici Relazioni con il Pubblico), o in apposite sedi individuate in luoghi strategici del territorio di Ancona (quali ad esempio le sedi delle ex Circoscrizioni).

Riorganizzare il servizio di contatto con l'utenza, verso una logica integrata, non comporta soltanto una riprogettazione a livello di front office, ma al contrario richiede un cambiamento soprattutto per quanto riguarda il piano del back office.

Ogni ufficio e servizio coinvolto nello sviluppo dello sportello polifunzionale avrà il compito di provvedere ad istituire e a strutturare le proprie informazioni, pratiche e procedure in modo da renderle accessibili e disponibili agli altri uffici o servizi, e di mantenere aggiornati e corretti i contenuti di propria competenza.

I sistemi informativi dovranno garantire un coordinamento tra le attività dei singoli uffici, che favorisca da un lato l'effettivo flusso informativo, e dall'altro una standardizzazione e una classificazione omogenea delle informazioni e consenta la creazione di strumenti condivisi di archiviazione e gestione delle informazioni attraverso la creazione di banche dati comuni, lo scambio di informazioni, il contatto tra uffici diversi, resi possibili da nuovi strumenti innovativi e dalla comunicazione telematica (ad es. la rete intranet, il portale, mailing list, forum etc..).

I sistemi informativi dovranno pertanto supportare il processo di istituzione dello/degli sportello/i polifunzionale/i attraverso:

- l'individuazione di informazioni e procedimenti amministrativi condivisibili;
- la riorganizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti individuati;
- l'implementazione della comunicazione interna e dei relativi strumenti;
- il coordinamento per la standardizzazione dei contenuti e delle informazioni;
- la creazione di una rete informatica che consenta la condivisione delle banche dati e lo scambio di documenti e informazioni;
- l'organizzazione di interventi formativi per il personale interno, ed in particolare per il personale destinato allo sportello;
- la diffusione di un cambiamento culturale all'interno dell'ente stesso.

I sistemi informativi daranno successivamente supporto, una volta realizzato lo/gli sportello/i polifunzionale/i, per la promozione del nuovo servizio attraverso l'informazione ai cittadini su quali procedimenti, argomenti e operazioni possono essere svolti allo/agli sportello/i polifunzionale/i e quindi per quali informazioni e servizi essi vi si possono rivolgere.

Punto fondamentale e strategico sarà anche il ruolo dell'URP e la sua naturale evoluzione da semplice sportello informativo a sportello unico polivalente in grado di erogare servizi più complessi e creare quindi un solo front office per l'Amministrazione.

Parallelamente infatti alla progettazione di uno "sportello polifunzionale", nel breve periodo si potrà ampliare comunque l'offerta di comunicazione creando una rete decentrata di Urp / sportelli informativi che possono essere definiti "Punti di Comunicazione" utilizzando sedi e personale delle ex Circoscrizioni, affidando loro nuove funzioni che oggi sono distribuite negli uffici. Questa rete di Urp decentrati garantirebbe comunque omogeneità di risposta e di stile di relazione, facilità di reperimento delle informazioni, miglioramento dell'accoglienza, vicinanza del Comune che "va verso" i cittadini e che riceve feedback dai medesimi cittadini.

Fondamentale, in questo nuovo modello organizzativo che si andrà a creare, la collaborazione e la formazione degli addetti (personale Circoscrizioni) che dovranno essere a tutti gli effetti parte di un progetto di comunicazione e servizio al cittadino e quindi anche turnare con l'Urp centrale, in particolare in occasione di elezioni, sottoscrizioni, eventi ecc.

In questo caso si dovrà procedere preventivamente con:

- a) un'analisi del tipo di lavoro attualmente svolto in questi sportelli "ibridi" e dell'organizzazione del personale;
- b) formazione da parte degli operatori Urp per omogeneizzare linguaggio, contenuti, strumenti ecc;
- c) valutazione di fattibilità dei servizi aggiuntivi: es. accettazione domande, iscrizioni.

### ***5.3 Azione per il supporto informatico alla progettualità: "Procedimento e Fascicolo Informatico".***

Il supporto informatico al progetto **“Procedimento e fascicolo informatico”** si propone lo studio di fattibilità e il supporto nella fase di eventuale realizzazione del progetto di creazione di procedimenti informatizzati e fascicolazione informatica.

Il comune di ancona infatti deve tendere a gestire un numero crescente di procedimenti amministrativi con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nei casi e nei modi previsti dalla normativa vigente, al fine di rendere più semplice, efficace, economico, veloce e trasparente il servizio offerto agli utenti.

Questo è possibile raccogliendo in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo da chiunque formati, garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento.

Il fascicolo informatico reca l'indicazione:

- a) dell'amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
- b) delle altre amministrazioni partecipanti;
- c) del responsabile del procedimento;
- d) dell'oggetto del procedimento;
- e) dell'elenco dei documenti contenuti,
- f) dell'identificativo del fascicolo medesimo.

Il fascicolo informatico può contenere aree a cui hanno accesso solo l'amministrazione titolare e gli altri soggetti da essa individuati ed è formato in modo da garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti; è inoltre costituito in modo da garantire l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla legge n. 241 del 1990.

#### ***5.4 Azione per il supporto informatico alla progettualità: “Dematerializzazione dei documenti”.***

Il supporto informatico al progetto **“Dematerializzazione dei documenti”** si propone lo studio di fattibilità e il supporto nella fase di eventuale realizzazione del progetto di recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici, nel rispetto delle regole tecniche disposte dalla legge.

#### ***5.5 Azione per il supporto informatico alla progettualità: “Disponibilità e accessibilità dei dati e Amministrazione trasparente”.***

Il supporto informatico al progetto **“Disponibilità e accessibilità dei dati e Amministrazione Trasparente”** si propone lo studio di fattibilità e il supporto nella fase di eventuale realizzazione del progetto finalizzato:

- a consentire la fruizione e la riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento dei dati del Comune di Ancona formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione fatti salvi i limiti alla conoscibilità dei dati previsti dalle norme;
- a supportare ed eventualmente facilitare anche attraverso l'eventuale utilizzo di applicativi informatici la pubblicazione nel sito web istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati possesso dell'Amministrazione, nel rispetto della disciplina



riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, adottato ai sensi dell'articolo 1, comma 35, della legge 6 novembre 2012, n. 190.

Si riportano di seguito i riferimenti normativi.

#### Riferimenti normativi

- Delibera AGCOM 26 novembre 2008 666/08/CONS Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione;
- Decreto Ministeriale (Gasparri) 28 Maggio 2003 Condizioni per il rilascio delle autorizzazioni generali per la fornitura al pubblico dell'accesso Radio-LAN alle reti e ai servizi di telecomunicazioni;
- Decreto Ministeriale (Landolfi) 4 ottobre 2005, Condizioni per il rilascio delle autorizzazioni generali per la fornitura al pubblico dell'accesso radio LAN alla rete e ai servizi di telecomunicazioni;
- Decreto Legge 27 luglio 2005 n.144 Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.;
- Decreto Legislativo 1 agosto 2003 n. 259/2003 Codice delle comunicazioni elettroniche, e s.m.i.;
- Decreto Legislativo 30 maggio 2008 n. 109, "Attuazione della direttiva 2006/24/CE riguardante la conservazione dei dati generati o trattati nell'ambito della fornitura di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o di reti pubbliche di comunicazione e che modifica la direttiva 2002/58/CE";
- Legge 31 luglio 2005, n. 155, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 27 luglio 2005, n. 144, recante misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale, e s.m.i.;
- Con riferimento alle modalità di accesso Wi-Fi in ambito pubblico e alle misure relative all'identificazione dell'utente si specifica che, con nota del 27 novembre 2007, il Ministero dell'interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza ha ritenuto che per soddisfare i requisiti della norma vigente (decreto legislativo n. 144/05 convertito con modificazioni con legge n. 155/05) sia sufficiente l'utilizzo di una SIM/USIM, quale mezzo per attivare le procedure necessarie a ottenere le credenziali di accesso alla rete, in quanto consente l'identificazione seppur indiretta dell'utente. Il Ministero ha ulteriormente precisato che è comunque necessario che la messaggiera sia veicolata attraverso una carta SIM/USIM rilasciata all'utente nel rispetto delle disposizioni, relative all'identificazione dell'utente, stabilite dall'art. 55 del decreto Legislativo n. 259/03, con conseguente esclusione delle SIM/USIM rilasciate da Paesi stranieri.