

# ***ALLEGATO 1 ALL'INTERVENTO N. 9***

## ***SISTEMA DI EGOVERNMENT MULTIPIATTAFORMA E MULTICANALE E REALIZZAZIONE DEL SIT – PIANO REGOLATORE DIGITALE DELLA CITTA' DI FORMIA***

**PROGETTO DEFINITIVO**

**FORMIA, 21 FEBBRAIO 2012**

## Descrizione

Il progetto prevede la realizzazione di un'infrastruttura web che determinerà la implementazione dell'intero sistema di comunicazione comunale multiplatforma e multicanale.

Sarà preceduto da un'analisi ed un processo di riorganizzazione amministrativa e dalla implementazione di strumenti di partecipazione e di tracciabilità dei processi molto evoluti, che permetteranno supporti decisionali alla programmazione e alla gestione della cosa pubblica.

Il progetto è funzionale al processo di riorganizzazione e miglioramento dell'URP, integrandosi con lo sportello in realizzazione e amplificando gli effetti in termini di:

- eliminazione dell'intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici,
- semplificazione e velocizzazione dell'erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- incremento della trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- semplificazione e alleggerimento del lavoro di alcuni uffici/servizi;

Inoltre si integra con il progetto di diffusione di una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'ente ed il cittadino che il nostro ente sta portando avanti, sulla base degli esempi prodotti dal CNIPA, che ha realizzato un'attività di ricerca ed una prima sperimentazione dedicata alla misurazione della customer satisfaction per i servizi multicanale, oltreché l'attività di rilevazione sistematica della customer satisfaction nei servizi delle amministrazioni pubbliche tramite emoticons.

Inoltre il progetto potrà essere un supporto ed un rafforzamento dei processi partecipativi che il nostro ente sta già sviluppando. Si tratta di azioni di accompagnamento ai processi decisionali inclusivi, della sperimentazione di percorsi di progettazione partecipata, dell'attivazione di momenti di sviluppo organizzativo e di rafforzamento delle competenze

interne alle amministrazioni nella logica dell'ascolto e della creazione di reti di fiducia sul territorio che troveranno nella community la migliore valorizzazione..

Inoltre un ulteriore progetto di sperimentazione della valutazione civica come metodo di analisi che rappresenta "il punto di vista del cittadino" si potrà avviare mediante un percorso pilota di valutazione civica riferito alla "qualità urbana".

Dal punto di vista qualitativo il progetto rappresenta l'implementazione del web 2.0 applicato ad un comune: oltre alla **piattaforma principale**, che permetterà la visualizzazione di informazioni acquisite direttamente da altre fonti quali i **portali dei singoli amministratori e funzionari**, il **sistema di pubblicazione sul web di sms** inviati dagli stessi per le informazioni da produrre in tempo reale, ci sarà una **community di città** a cui avranno accesso tutti i cittadini dell'ente (maggioresani).

Ci sarà la fornitura ai cittadini della zona target di **posta elettronica certificata** fornita mediante il supporto di una web mail; il progetto sarà chiaramente sperimentato su un campione di utenti volontario e potrà essere esteso.

E' inoltre prevista l'attivazione di **supporti di visualizzazione delle informazioni** tipo TV presso luoghi strategici dell'ente, nonché la predisposizione per supporti mobile come smartphone (Iphone, ecc.) e tablet (Ipad, ecc.).

Si prevede inoltre la realizzazione di un Sistema Informativo Territoriale (S.I.T.), volto a consentire la gestione informatizzata dei dati territoriali (un vero e proprio sistema di gestione del piano regolatore digitale), il loro aggiornamento e la loro implementazione, che integri le informazioni territoriali disponibili da differenti fonti informative (catasto, aerofotogrammetrico, pratiche edilizie) con i dati costantemente aggiornati negli altri archivi comunali, quali quelli dell'archivio demografico e dell'archivio tributi, e che consenta di:

- disporre di un unico archivio cartografico facilmente consultabile;
- connettere le informazioni relative agli immobili, proprie delle funzioni preposte alla gestione territoriale, con le altre informazioni prodotte dalle altre funzioni comunali;
- uniformare l'intero patrimonio informativo, ottenere dati coerenti e consentire una efficiente, trasparente ed equa azione di controllo.

In particolare si dovrà prevedere l'informatizzazione dei seguenti dati:

- *cartografie disponibili;*
- *vincoli esistenti in riferimento ai piani sovraordinati;*
- *strumentazione urbanistica vigente;*
- *altra strumentazione di settore vigente (Pianificazione commerciale, Piano Protezione civile, Zonizzazione acustica, Piano del traffico, ecc.);*
- *proprietà pubbliche e usi civici;*
- *infrastrutture viarie e loro classificazione in base al codice della strada;*
- *reti dei servizi (acquedotti, fognature, impianti di sollevamento e depurazione, rete elettrica, gasdotti, metanodotti, ecc.) fornite dagli enti competenti;*
- *censimento della cartellonistica pubblicitaria e relative concessioni assegnate.*

In particolare il SIT permetterà di:

- conoscere in ogni punto del territorio, la disciplina urbanistica vigente e storica, la vincolistica proveniente dai piani sovraordinati e ogni altra prescrizione;
- realizzare l'anagrafe edilizia, con informazioni (implementabili) sulla storia urbanistica del singolo manufatto;
- ottenere il Certificato di destinazione Urbanistica (C.D.U.), che riporti le prescrizioni urbanistiche sia vigenti che adottate inerenti i terreni interessati;
- poter stabilire in maniera certa le interferenze con i sottoservizi presenti per la manutenzione e/o nuova realizzazione di opere pubbliche;

## **Stato dell'arte**

Il progetto ha come obiettivo proprio la correlazione digitale fra processi amministrativi, servizi pubblici e nuove tecnologie, ottenuta integrando tutte le informazioni prodotte dalla P.A. in piattaforme multicanali comprendenti specifici CMS, social network di comunicazione fra cittadini e operatori della P.A., caselle pec per i cittadini, archiviazione digitale dei documenti

Un ruolo fondamentale viene giocato dall'utilizzo esclusivo di tecnologie XML, il cui uso coerente consentirà di realizzare applicazioni con un alto livello di accessibilità, portabilità e flessibilità, contribuendo anche ad una potenziale riduzione dei costi e garantendo in tal modo l'evoluzione delle applicazioni verso l'ambizioso scenario del Semantic Web

E' previsto l'utilizzo di strumenti evoluti di partecipazione e tracciabilità dei processi, che permetteranno monitoraggio della qualità, maggior controllo di gestione e supporti decisionali alla gestione della finanza pubblica a partire dalla prevista fase iniziale di reingegnerizzazione dei processi decisionali, misurazione e promozione della qualità amministrativa e dei servizi, definizione del sistema dei controlli e degli indicatori.

Il progetto prevede la riqualificazione dell' offerta di servizi in modalità digitale dell'ente, soprattutto mediante la costruzione della community cittadina che vedrà ciascun cittadino accedere in maniera identificata (ad ogni codice fiscale corrisponde un profilo) e quindi con capacità di intervenire su strumenti di e-democracy quali possono essere il bilancio partecipato, la partecipazione a sondaggi, ecc.

L'implementazione di una community ad accesso identificativo e l'utilizzo delle tecnologie di supporto all'introduzione di processi di monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi definiti nella prima azione del progetto, permetteranno la misurazione dell'utilizzo dei servizi e il grado di soddisfazione; tale misurazione della customer satisfaction avverrà all'interno della community

Convinti che l'open source possa favorire il rilancio dell'IT prevediamo l'utilizzo esclusivo di php con piattaforma indipendente dallo specifico DBMS scelto e web server tipicamente della famiglia Apache. Ciò determinerà anche (come dice il CNIPA) un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e l'impulso alla crescita dell'ICT e l'innovatività del progetto

Per la realizzazione del progetto non si necessita di nessun atto se non dell'affidamento della realizzazione a società esperte nei relativi settori, senza necessità di rilascio di autorizzazioni e parere alcuno.

Si prevede quindi, come detto, di realizzare in 6 mesi l'intero sistema e poi mantenerlo ed alimentarlo a regime.

Il responsabile del procedimento per tale progetto sarà il responsabile del settore attività produttive che provvederà a coinvolgere anche tutti gli stakeholder della città ai fini di una realizzazione tarata sempre più verso le esigenze della cittadinanza.

L'alimentazione delle piattaforme potrà essere effettuata, oltre che dai funzionari del Comune e da soggetti delegati, anche da strutture di volontari appositamente create, da associazioni autorizzate, ecc nell'ottica del massimo coinvolgimento e della cosiddetta e-democracy.

## Caratteristiche tecniche dell'intervento

I macrocomponenti del sistema di **egovernment** saranno:

- 1) **cms generale**, caratterizzato dal fatto che tutti i soggetti che hanno necessità comunicativa all'interno dell'ente (amministratori e dipendenti) potranno accedere in modalità user friendly in modalità "redattori" e inserire informazioni e comunicazioni
- 2) **community di città**, un social network dove ci saranno i profili di tutti gli sportelli comunali che si vogliono gestire online e di tutti gli amministratori, nonché (aggangiandosi al database dell'anagrafe) i profili di tutti i cittadini maggiorenni
- 3) **sistema di portali per amministratori/funzionari**, da cui gli stessi potranno direttamente comunicare gli aggiornamenti e gli stati di avanzamento delle attività sia in modalità web con un semplice back end user friendly o con un invio di sms ad un prefissato numero SIM. Tali portali saranno raggiungibili all'indirizzo [www.dominioprogetto.it/nome\\_cognome](http://www.dominioprogetto.it/nome_cognome)
- 4) **sistema di trasmissione informazioni mediante SMS**
- 5) **piattaforma sperimentale di posta elettronica certificata per i cittadini** (PROGETTO PILOTA), con utility web mail

Praticamente l'intero sistema di produzione delle informazioni del Comune sarà riorganizzato, amplificato, migliorato e saranno migliorate le piattaforme di visualizzazione di queste informazioni che all'inizio saranno, oltre che chiaramente raggiungibili su Internet, anche su Monitor TV e SmartPhone E Tablet (IPhone, IPAD, ecc.) già predisposti per il digitale terrestre televisivo. Con un successivo acquisto di frequenze per il digitale terrestre il sistema di comunicazione potrebbe essere utilizzato anche per la tv.

L'intero progetto è basato sugli standard che il CNIPA promuove, in particolar modo sull'utilizzo di software open source, standard XML, SOAP e UDDI

I dati sono all'interno di un database opensource e anche altre strutture sovra territoriali potranno integrarsi nella piattaforma mettendo a disposizione dati in formato XML che potranno essere trasmessi sui dispositivi abilitati

Uno degli obiettivi principali dello sviluppo del software sarà quello di ottenere un sistema Web che a regime sia utilizzabile dall'Ente senza l'intervento di specialisti, ma con le sole risorse interne; gli amministratori di sistema avranno a disposizione una agevole interfaccia che consentirà loro di gestire gli utenti del sistema integrato mettendo a disposizione di ciascuno tutto ciò che gli può essere utile nello svolgimento dei compiti assegnati.

Il sistema comprende una piattaforma comune realizzata con software open source opportunamente integrato da estensioni funzionali anch'esse sviluppate con software libero.

La piattaforma sarà indipendente dallo specifico DBMS che sarà scelto e comunque si terrà conto della offerta del mercato in ambito opensource con particolare riferimento a MySQL; è comunque prevista la possibilità di usare anche prodotti proprietari in licenza d'uso e quindi l'utilizzo dei motori di persistenza di uso più comune e, ovviamente, la compatibilità con DBMS anche proprietari, come Oracle e SQL Server, comunque accessibili via ODBC e JDBC.

Il web server sarà tipicamente della famiglia Apache. Per lo sviluppo di nuovi applicativi si utilizzeranno ambienti di tipo PHP, Adobe Flash, Adobe Flex, Java Script, XHTML, CSS e AJAX.

Il sistema realizzato soddisferà quindi gli standard tecnici conformi alle specifiche e alle raccomandazioni emanate dai principali organismi internazionali quali il World Wide Web Consortium (W3C) per la famiglia di protocolli XML, per SOAP, per WSDL, per le architetture Web, e per le architetture e le tecnologie Web Services.

L'application server garantirà servizi di accesso a protocolli di network standard quali HTTP e HTTPS e a database relazionali, a directory LDAP e web services basati su SOAP. Il DataBase server consentirà l'accesso alle basi di dati attraverso interfacce applicative indipendenti dal linguaggio di query del RDBMS.

Chiaramente per la buona realizzazione del progetto l'ente si impegna ad utilizzare esclusivamente risorse umane per lo sviluppo dell'intero sistema che abbiano prodotto sistemi di social networking per comunità di almeno 10.000 utenti.

Chiaramente tutte le realizzazioni dovranno prevedere la realizzazione della soluzione per l'accessibilità, nonché il multilinguismo.

Inoltre il sistema dovrà prevedere di gestire gli utenti e i gruppi di utenti che sono stati aggiunti al sistema; gli utenti possono essere messi in gruppi e i gruppi possono contenere altri gruppi, ciascuno con proprio amministratore.

Sarà possibile individuare per ogni versione, il nome dell'autore, la data e l'ora in cui le versioni sono state inizialmente create e ultimamente modificate.

Il **progetto SIT** invece prevede la realizzazione di un Sistema Informativo Territoriale basato su tecnologia GIS (Geographic Information System) per l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici (geo-referenziati), per la gestione informatizzata delle pratiche di occupazione di suolo pubblico.

A regime consente di effettuare un continuo monitoraggio del territorio ed un rapido controllo amministrativo della richiesta di occupazione di suolo pubblico, anche al fine di individuare eventuali illeciti amministrativi.

**E' molto importante ricordare che il SIT sarà a disposizione anche per l'attivazione di tutti gli altri progetti previsti nel PLUS che prevedono la georeferenziazione, costituendo un'unica basi di dati omogenea.**

Tecnicamente Il Sistema Informativo Territoriale è organizzato secondo tre fasi fondamentali a cui corrispondono altrettanti processi di elaborazione eseguiti con differenti strumenti software. La prima fase consiste nella raccolta e gestione delle informazioni relative al territorio.

Una volta raccolti, i dati vengono georeferenziati e verificati nella loro distribuzione mediante l'analisi di regressione.

La terza ed ultima fase consiste nell'elaborazione spaziale delle informazioni tramite l'utilizzo del GIS. Le analisi possibili sono molteplici.



Un cenno particolare merita il processo di verifica dei dati campione tramite lo studio grafico della superficie di interpolazione: un dato anomalo rispetto alla media di zona tenderà ad apparire graficamente nella superficie di interpolazione e potrà così essere facilmente individuato.

Inoltre il sistema verrà reso disponibile alla consultazione su dispositivi Mobile con varie tipologie di sistema operativo (iOS, Symbian S60, Symbian UIQ, Symbian Platform, BlackBerry OS, Android, Windows Mobile, webOS, bada, Maemo, MeeG) mediante l'utilizzo di Shapefile ESRI, un popolare formato vettoriale per sistemi informativi geografici.

Il formato è stato sviluppato e regolato da ESRI ed emesso come (quasi) open source, allo scopo di accrescere l'interoperabilità fra i sistemi ESRI e altri GIS. Di fatto è diventato uno standard per il dato vettoriale spaziale, e viene usato da una grande varietà di sistemi GIS. Con "shapefile" si indica di norma un insieme di file con estensione .shp, .dbf, .shx, altre che hanno in comune il prefisso dei nomi (per es. "laghi.\*"). Spesso con shapefile si indica però solo i file ".shp".

A livello comunale con la programmazione dell'informatizzazione del nostro Comune orientata a seguire le direttive che il CNIPA ha recentemente emanato oltreché la direttiva Brunetta n. 8 del 26 novembre 2009 rivolta a tutte le amministrazioni pubbliche, tesa a stimolare un processo di "miglioramento continuo" della qualità delle PA. Con la Le "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione", che costituiscono un quadro di riferimento complessivo per l'appalto di forniture ICT da parte delle amministrazioni pubbliche. Forniscono indicazioni concrete, pragmatiche, immediatamente applicabili sia dalle amministrazioni appaltanti che dai fornitori offerenti, definendo: adeguate clausole, da utilizzarsi per la definizione di capitolati e contratti pubblici per le forniture ICT, relative alla descrizione delle attività da prevedersi contrattualmente, ai prodotti che dette attività realizzano, agli indicatori e misure di qualità da riferirsi ad attività e prodotti; metodi quantitativi da

applicarsi per definire misure di qualità ed identificare processi di misura; approcci utili, nella fase di attuazione dei contratti ICT, per la necessaria azione di governo e monitoraggio finalizzata alla verifica del rispetto dei requisiti contrattuali in termini di tempi, costi e stato avanzamento lavori, quantità e qualità dei servizi ICT richiesti.

A livello di area vasta il progetto intende connettersi con il Sistema Pubblico di Connettività (SPC), un insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche che ha lo scopo di “federare” le infrastrutture ICT delle pubbliche amministrazioni al fine di realizzare servizi integrati mediante regole e servizi condivisi. Tale integrazione permette di risparmiare sui costi e sui tempi, e di realizzare i servizi finali centrati sull’utente, evitando richieste continue di dati da parte delle amministrazioni, oltre che duplicazioni di informazioni e controlli.

## **Principali risultati attesi**

Nell’ambito dell’intervento sul sistema di egovernment i risultati attesi dall’intervento saranno:

- eliminazione dell’intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici,
- semplificazione e velocizzazione dell’erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- incremento della trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- semplificazione e alleggerimento del lavoro di alcuni uffici/servizi;
- stabilizzazione qualitativa dei Punti di informazione a cura dell’Amministrazione Comunale che sarà chiamata ad elevare i propri standard in termini di qualità del servizio e secondo un modello unico di comunicazione;
- definizione di un sistema grafico standardizzato (temi, loghi, immagini, ecc.)
- definitiva strutturazione della piattaforma informatica e telematica che a partire dal sistema unico di comunicazione dovrà garantire, secondo le specifiche ricordate in

premessa, tutte le operazioni sulle prenotazioni turistiche e tutte le operazioni di customer care connesse agli utenti che usufruiranno del servizio di prenotazione e di richiesta di informazioni;

- definitiva strutturazione del sistema di alimentazione delle informazioni da presentare su monitor TV, totem, dispositivi Mobile, internet attraverso piattaforme uniche di inserimento dati
- ruolo centrale del Comune nella strutturazione e gestione della rete con operazione di “empowering” funzionale

Nell’ambito dell’intervento sul SIT i risultati attesi dall’intervento saranno:

- disporre di un unico archivio cartografico facilmente consultabile;
- connettere le informazioni relative agli immobili, proprie delle funzioni preposte alla gestione territoriale, con le altre informazioni prodotte dalle altre funzioni comunali;
- uniformare l’intero patrimonio informativo, ottenere dati coerenti e consentire una efficiente, trasparente ed equa azione di controllo.

Le modalità di gestione del progetto vedranno la partecipazione della struttura comunale che provvederà ad alimentare le piattaforme con informazioni sempre aggiornate, supportate dall’ufficio informatizzazione per quanto riguarda gli aspetti tecnici.

Chiaramente da parte degli operatori che realizzeranno il sistema ci sarà l’opportuna fase di formazione ed affiancamento iniziale.

Mentre i costi, soprattutto di manutenzione, a regime saranno sostenuti dal Comune stesso essendo relativamente contenuti.

Si ipotizza anche la possibilità di recuperare risorse mediante pubblicizzazioni da inserire sulle piattaforme.

## Quadro economico

Per la realizzazione del progetto è previsto un impegno economico di **340.000,00 euro**.

Il quadro economico in effetti è il seguente:

Voce di spesa	Importo
<b>Esecutivo</b>	30.000,00
<b>Coordinamento ed assistenza tecnica realizzazione</b>	30.000,00
<b>N. 7 consulenti senior</b>	110.000,00
<b>N. 5 consulenti junior</b>	110.000,00
<b>Hardware</b>	10.000,00
<b>Tecnici</b>	50.000,00

Lo stesso responsabile del procedimento si attiverà ai fini della verifica di possibili risorse esterne (tipo sponsorizzazioni) finalizzate ad aumentare il numero dei dispositivi su cui veicolare le informazioni; in particolare si verificherà la disponibilità di operatori nazionali (Vodafone, Telecom, ecc.) e di fornitori (Nokya, Apple, ecc.) alla messa a disposizione gratuita per i cittadini della zona target di cellulari, tablet o PC in cambio di sponsorizzazioni all'interno del sistema creato.

L'alimentazione delle piattaforme potrà essere effettuata, oltre che dai funzionari del Comune e da soggetti delegati, anche da strutture di volontari appositamente create, da associazioni autorizzate, ecc nell'ottica del massimo coinvolgimento e della cosiddetta e-democracy.