

Agenda Digitale 2021

Comune di Prato
**Assessorato all'Innovazione
e Agenda Digitale**



Città di Prato
È innovazione



Sommario

Premessa	1
1 La strategia digitale per la Pubblica Amministrazione.....	3
1.1 L'Agenda Digitale Europea.....	4
1.2 L'Agenda Digitale Italiana	5
1.3 Il Piano Triennale dell'Informatica nella Pubblica Amministrazione.....	6
1.4 Il Decreto Legge "Semplificazione"	7
1.5 L'Agenda Digitale della Regione Toscana	8
2 L'innovazione digitale del Comune di Prato	9
2.1 Il Documento Unico di Programmazione (DUP)	9
2.2 Il collegamento con il Piano Agenda Urbana 2050.....	9
2.3 Le sinergie con il piano Prato Smart City	10
2.4 Obiettivi strategici dell'innovazione digitale	11
3 La definizione dell'Agenda Digitale di Prato	15
3.1 Indagine sui servizi online.....	15
3.2 Workshop "Verso l'agenda digitale della città"	17
3.3 Incontro con gli analisti del Sistema Informativo del Comune di Prato.....	21
3.4 Piano Triennale per l'Informatica nella PA (2020-22)	25
3.5 Strategia Nazionale per le competenze digitali (2020)	26
3.6 L'emergenza COVID-19.....	27
4 Piano di azione per l'Agenda Digitale di Prato.....	31
4.1 Progetti in corso (PIC)	32
4.2 Progetti programmati (PP)	40
4.3 Progetti a breve termine (PBT).....	46
4.4 Progetti a medio-lungo termine (PMLT).....	58
5 La governance dell'Agenda Digitale.....	63
5.1 Gli strumenti di governo.....	63
5.2 Valutazione della qualità dei servizi digitali	64

Premessa

Il presente documento riporta la strategia che il Comune di Prato intende adottare su base triennale per la definizione e l'implementazione della propria Agenda Digitale, in accordo con le linee guida e le normative già definite in ambito nazionale ed europeo. L'Agenda Digitale include inoltre il piano d'azione attraverso il quale l'amministrazione intende sostenere lo sviluppo dei propri servizi digitali erogati ai cittadini, alle imprese e ad altri stakeholder di rilievo sul territorio comunale, con l'obiettivo di rendere tutti i servizi di cui è titolare fruibili online (anche attraverso dispositivi mobili), garantendo il requisito base di disponibilità di modulistica compilabile ed inviabile tramite canali digitali. Le azioni previste potranno essere revisionate ed implementate anche grazie ad incontri e consultazioni periodiche con cittadini e stakeholder e, in prospettiva, potranno essere integrate anche con servizi digitali offerti da altri soggetti, oltre all'amministrazione comunale.

Nell'ottica del suddetto approccio, l'Agenda Digitale costituisce pertanto un elemento complementare rispetto al piano Prato Smart City, le cui linee guida sono state approvate dal Comune di Prato in data 21/07/2017.

Le due strategie, Agenda Digitale e Piano Smart City, rappresentano infatti i due pilastri su cui si regge lo sviluppo dei processi di innovazione digitale della città di Prato e del suo territorio: la prima riguarda, come detto, il disegno e l'implementazione dei servizi digitali erogati direttamente dall'amministrazione, mentre il secondo costituisce il contesto di riferimento per lo sviluppo della Smart City intesa come nuovo cantiere urbano pervasivo, permanente e continuamente evolvente, aperto alla partecipazione dei cittadini e dei vari stakeholder sul territorio. Le correlazioni fra i due ambiti sono evidentemente molteplici, ma si è optato per mantenerli sostanzialmente separati, in modo da consentire una più agile focalizzazione dei vari interventi.

La stesura del presente documento ha visto quindi il coinvolgimento primario e diretto del Servizio Sistema Informativo del Comune di Prato, nel suo ruolo sia di referente per la progettazione ed implementazione dei servizi digitali erogati dall'amministrazione, sia di raccordo con le esigenze in tale ambito dei vari uffici comunali. Si è tenuto, inoltre, conto anche di suggerimenti provenienti da cittadini e stakeholder, attraverso l'organizzazione di apposite occasioni di confronto.

Il Comune di Prato intende inoltre avvalersi dell'Agenda Digitale come piano operativo per ottemperare a quanto previsto nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), emendato dal D.L. 16 luglio 2020, n. 76 (Decreto Semplificazione) che, all'art. 64 bis, prevede che le pubbliche amministrazioni debbano rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale ed avviare i propri progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021.

La struttura del documento è la seguente:

1. nella **sezione 1** si riporta il quadro di riferimento sullo sviluppo della strategia digitale per la Pubblica Amministrazione in chiave europea e nazionale;
2. nella **sezione 2** si riportano le informazioni relative alle iniziative strategiche sia pianificate che già messe in atto dal Comune di Prato nell'ambito del quadro di riferimento delineato, quali il Documento Unico di Programmazione (DUP), l'Agenda Urbana 2025 ed il piano Prato Smart City;
3. nella **sezione 3** si riportano i risultati ottenuti nei diversi momenti di confronto realizzati sia con i cittadini e gli stakeholder, sia con gli specialisti del Servizio Sistema Informativo del comune, in termini di sfide da perseguire. In tale sezione si è inserito anche un capitolo relativo all'emergenza COVID-19, che ha obbligato l'amministrazione ad una subitanea revisione delle modalità operative dell'erogazione dei propri servizi. Sono stati inoltre inseriti un capitolo sul più recente (ancora in corso di registrazione presso la Corte dei conti) Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (2020-2022) ed uno sulla Strategia nazionale per le competenze digitali (2020), pubblicato durante le fasi finali di stesura del presente documento,

in quanto i due documenti presentano aspetti di rilievo per la definizione dell'agenda digitale del Comune di Prato;

4. la **sezione 4** raccoglie l'insieme delle schede progettuali individuate in collaborazione con il Servizio Sistema Informativo, relative alle azioni di sviluppo di nuovi servizi o di aggiornamento di servizi esistenti e delle relative infrastrutture, individuando anche un primo insieme di indicatori di monitoraggio;
5. nella **sezione 5** si delineano alcuni elementi relativi alla governance dell'agenda digitale, in termini di responsabilità e di indicatori di valutazione generale.

Il piano di azione contenuto nel presente documento può essere immaginato come da attuarsi nel periodo di riferimento 2021-2024, e sarà comunque aggiornato con regolarità per tener conto del variare delle condizioni al contorno, delle priorità e delle nuove esigenze che emergeranno nel tempo, anche attraverso percorsi di partecipazione come quelli posti in essere per la sua prima stesura.

Il documento è frutto del gruppo di lavoro costituito dai referenti del Servizio Sistema Informativo del Comune di Prato e del PIN S.c.r.l. - Polo Universitario Città di Prato.

Comune di Prato - Servizio Sistema Informativo

Paolo Boscolo (responsabile)

Paola Becherini

Silvia Bonacchi

Dora Conti

Leandro Dardini

Stefano Lastrucci

Alessandro Radaelli

PIN S.c.r.l. - Polo Universitario Città di Prato

Elena Palmisano (responsabile)

Sara Naldoni

1 La strategia digitale per la Pubblica Amministrazione

Le aspettative dei cittadini e delle imprese per l'accesso a servizi pubblici digitali semplici ed efficaci sono al centro del processo di trasformazione digitale che la Pubblica Amministrazione è chiamata a sostenere sia a livello europeo, che nazionale e locale, per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso.

Il [Piano di Azione Europeo sull'e-Government](#) (Comunicazione "EU eGovernment Action Plan 20162020", COM (2016) 179, 19.4.2016) fornisce agli Stati membri i principi fondamentali su cui la Pubblica Amministrazione deve orientare la propria azione di sviluppo dell'innovazione digitale:

1. digital by default, ovvero "digitale per definizione": le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
2. once only: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
3. digital identity only, le PA devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (le PA italiane devono adottare SPID);
4. cloud first: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità;
5. inclusività e accessibilità dei servizi: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
6. inclusività territoriale: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
7. apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi;
8. transfrontaliero per definizione: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
9. interoperabile per definizione: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico;
10. fiducia e sicurezza: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

In ambito nazionale, in Italia sono state definite due iniziative strategiche, [Strategia per la crescita digitale 2014-2020](#) e [Piano Nazionale per la Banda Ultra larga](#), approvate dal Consiglio dei Ministri, nel rispetto dell'Accordo di partenariato 2014-2020, che accolgono la programmazione dell'[Agenda Digitale Europea](#), che si propone di potenziare la crescita dell'economia digitale attraverso la creazione di un mercato unico digitale, che fornisca ai consumatori e alle imprese un migliore accesso ai beni e servizi digitali in tutta Europa.

1.1 L'Agenda Digitale Europea

L'Agenda Digitale Europea è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, e mira a stabilire il ruolo chiave delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per raggiungere gli obiettivi che l'Europa si è prefissata per il 2020. Grazie a una maggiore diffusione e ad un uso più efficace delle tecnologie digitali, l'Europa intende affrontare le sfide principali in cui si trova coinvolta ed offrire ai suoi cittadini una migliore qualità della vita in termini, ad esempio, di un'assistenza sanitaria migliore, trasporti più sicuri e più efficienti, un ambiente più pulito, nuove possibilità di comunicazione e un accesso più agevole ai servizi pubblici e ai contenuti culturali.

In linea generale, la strategia della Commissione Europea si pone tre obiettivi:

- migliorare l'accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori e le imprese, al fine di abbattere le barriere che bloccano l'attività online attraverso le frontiere;
- creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi mediante la disponibilità di infrastrutture e di servizi ad alta velocità, protetti e affidabili, sostenuti da condizioni regolamentari propizie all'innovazione, agli investimenti, alla concorrenza leale e alla parità di condizioni;
- massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea, attraverso investimenti nelle infrastrutture e tecnologie ICT, nel cloud computing e nei big data, nella ricerca e nell'innovazione per rafforzare la competitività industriale e nel miglioramento dei servizi pubblici, dell'inclusione e delle competenze.

Da un punto di vista più specifico, l'Agenda Digitale Europea risulta strutturata in sette macro-obiettivi, che contengono ad oggi 132 azioni specifiche:

1. completare il Mercato digitale Unico;
2. rafforzare l'interoperabilità e gli standard fra gli Stati Membri;
3. promuovere la sicurezza e la privacy digitale;
4. promuovere un accesso veloce e ultra veloce a Internet per tutti i cittadini;
5. aumentare gli investimenti in ricerca e innovazione;
6. promuovere l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione digitale;
7. diffondere i benefici derivanti dall'utilizzo delle tecnologie abilitanti ICT a tutta la società europea

L'Agenda Digitale Europea è stata sottoscritta da tutti gli Stati Membri dell'Unione, che si sono impegnati con la Commissione europea a definire piani e strategie nazionali per contribuire al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti a livello comunitario.

Coerentemente con questa impostazione, la Commissione europea ha stabilito che "migliorare l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), nonché il loro utilizzo e qualità" sia uno dei grandi obiettivi tematici (OT2) della politica di coesione per la programmazione 2014-2020, con una dotazione finanziaria di oltre 21 miliardi di Euro. L'Accordo di Partenariato tra l'Italia e la UE, che traduce le priorità europee nei principi sui quali si fondano i singoli programmi operativi, riflette l'importanza dell'OT2 per il nostro Paese, definendolo uno degli assi prioritari di intervento, con un contributo di fondi europei di quasi due miliardi di Euro, cui va sommato il cofinanziamento nazionale.

1.2 L'Agenda Digitale Italiana

In accordo con le strategie definite nell'Agenda Digitale Europea, l'Italia ha provveduto a delineare una propria Agenda Digitale nazionale, definita come l'occasione di trasformazione essenziale per perseguire i grandi obiettivi della crescita, dell'occupazione, della qualità della vita e della rigenerazione democratica nel Paese.

La trasformazione digitale viene quindi individuata come la chiave per colmare le disparità esistenti con gli altri Stati dell'Unione Europea e stimolare la crescita dell'economia nazionale.

L'[Agenda Digitale Italiana](#) è stata redatta nel 2015 e aggiornata nel 2016: il documento individua gli obiettivi prioritari da perseguire a livello nazionale, in coerenza con le strategie definite a livello europeo. In sintesi, tali obiettivi sono i seguenti:

- garantire l'accesso ai contenuti online;
- agevolare fatturazioni e pagamenti elettronici;
- unificare i servizi di telecomunicazione;
- aumentare l'interoperabilità tra banche dati, servizi e reti;
- consolidare la fiducia e la sicurezza online;
- garantire una rete internet super veloce e accessibile a tutti;
- innovare le tecnologie TIC, investendo nella ricerca e sviluppo;
- alfabetizzare cittadini e imprese nell'uso di queste tecnologie.

Per raggiungere gli obiettivi indicati, l'Agenda Digitale mira prima di tutto alla semplificazione dei servizi pubblici. Nella visione dell'[Agenzia per l'Italia Digitale](#) (AgID), la Pubblica Amministrazione deve diventare quella piattaforma abilitante in grado, da un lato, di promuovere la trasformazione digitale delle imprese italiane e, dall'altro, di sviluppare le competenze digitali dei cittadini. Tali azioni devono concretizzarsi in una serie di attività specifiche:

- fornitura di servizi digitali in un'ottica centrata sull'utente;
- coordinamento delle diverse azioni a livello nazionale e locale;
- incentivazione della diffusione della cultura digitale tra i cittadini;
- sviluppo di competenze digitali all'interno delle imprese;
- valorizzazione degli investimenti pubblici nelle tecnologie TIC.

Risulta evidente che la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sia un tema del tutto trasversale, che va a toccare diverse aree di intervento: amministrazione digitale e dati aperti, sanità, istruzione, giustizia, sicurezza, fatturazione e pagamenti elettronici, identità digitale, cloud e banda larga.

In uno scenario del genere è quindi necessaria la piena sinergia tra enti nazionali e locali e per questo motivo, l'Agenda Digitale Italiana deve definire, a sua volta, le linee guida da adottare a livello territoriale, per ogni Amministrazione.

1.3 Il Piano Triennale dell'Informatica nella Pubblica Amministrazione

In linea con gli indicatori dell'Agenda Digitale Europea, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, che enfatizza la complementarietà tra il livello nazionale, regionale e locale ed individua priorità e azioni da compiere e da misurare sulla base di specifici indicatori.

La sua concreta attuazione è stata avviata con il [Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione](#), (al momento della stesura di questo documento quello relativo al 2019-2021, ma la nuova versione 2020-2022 è in corso di registrazione presso la Corte dei conti e se ne dà brevemente conto nel par. 3.4). Il Piano prende a riferimento il "Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica amministrazione", sul quale ha innestato i progetti, le iniziative e i programmi per la trasformazione digitale della PA. I requisiti strategici che ci si propone di soddisfare sono i seguenti:

- facilitare il coordinamento di tutti gli interventi di trasformazione digitale e l'avvio di un percorso di centralizzazione della programmazione e della spesa pubblica in materia;
- considerare prioritario il principio di "digitale per definizione" (digital first), progettando e implementando i servizi al cittadino, a partire dall'utilizzo delle tecnologie digitali;
- agevolare la modernizzazione della Pubblica Amministrazione partendo dai processi, superando la logica delle regole tecniche e delle linee guida rigide emesse per legge. Queste, invece, dovranno essere dinamiche e puntare alla centralità dell'esperienza e ai bisogni dell'utenza;
- adottare un approccio architetturale basato sulla separazione dei livelli di back end e front end, con logiche aperte e standard pubblici che garantiscano ad altri attori, pubblici e privati, accessibilità e massima interoperabilità di dati e servizi;
- promuovere soluzioni volte a stimolare la riduzione dei costi e a migliorare la qualità dei servizi, contemplando meccanismi di remunerazione che possano anche incentivare i fornitori a perseguire forme sempre più innovative di composizione, erogazione e fruizione dei servizi.

Il Modello strategico è stato pensato per favorire la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo della Pubblica Amministrazione, che:

- consideri le esigenze dei cittadini e delle imprese come punto di partenza per l'individuazione e la realizzazione di servizi digitali moderni e innovativi (servizi di front office);
- uniformi e razionalizzi le infrastrutture e i servizi informatici utilizzati dalla Pubblica amministrazione (servizi di back office);
- favorisca la creazione di un nuovo mercato per quelle imprese private che saranno in grado di operare in maniera agile in un contesto non più basato su grossi progetti monolitici e isolati ma su servizi a valore aggiunto. Tali servizi dovranno rispettare le linee guida del Piano Triennale, essere sempre disponibili su dispositivi mobili (approccio mobile first) e essere costruiti con architetture sicure, scalabili, altamente affidabili e basate su interfacce applicative (API) chiaramente definite;
- valorizzi le risorse esistenti della Pubblica Amministrazione al fine di salvaguardare gli investimenti già realizzati, anche incoraggiando e creando le condizioni per il riuso del software e delle interfacce esistenti di qualità;
- non disperda le esperienze maturate nei precedenti progetti di digitalizzazione del Paese, con l'obiettivo di prendere a modello i casi di successo (best practice) e non ripetere errori commessi nel passato;
- migliori la sicurezza grazie ad un'architettura a più livelli che assicuri la separazione tra back end e front end e permetta l'accesso ai back end solo in modo controllato e tramite API standard;
- promuova la realizzazione di nuovi servizi secondo il principio di sussidiarietà (ad es. tramite interazioni API), riducendo tempi di realizzazione e impegni economici per le amministrazioni sia in fase di sviluppo sia in fase di aggiornamento;

- agevoli il controllo delle spese relative alle tecnologie digitali della Pubblica amministrazione, integrando meccanismi per la misurazione dello stato di avanzamento delle attività programmate (ad es. tramite sistemi di project management condivisi);
- abiliti politiche data driven per la pianificazione delle attività future, basate sull'ottimizzazione delle spese e degli investimenti.

Da un punto di vista operativo, il Piano Triennale per l'Informatizzazione della Pubblica Amministrazione si articola in una serie di linee di azione necessarie al raggiungimento degli obiettivi fissati. Ciascuna linea di azione viene descritta in termini di tempi (data di avvio, in corso, etc.), attori coinvolti, descrizione delle attività e/o le fasi di lavoro, risultati e aree di intervento.

1.4 Il Decreto Legge “Semplificazione”

Il [Decreto legislativo 16 luglio 2020, n. 76](#) “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale” è stato emanato dal governo a seguito dell'emergenza COVID-19 ed è entrato in vigore il 17/07/2020. Il Titolo III “Misure di semplificazione per il sostegno e la diffusione dell'amministrazione digitale” contiene una serie di misure relative ai seguenti aspetti:

- cittadinanza digitale e accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione;
- sviluppo dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni ed utilizzo del digitale nell'azione amministrativa;
- strategia di gestione del patrimonio informativo pubblico per fini istituzionali;
- misure per l'innovazione.

Il decreto introduce diversi emendamenti al [Codice dell'Amministrazione Digitale](#) (CAD), in particolare per quanto attiene all'identità digitale, al domicilio digitale ed all'accesso ai servizi digitali: quest'ultimo dovrà necessariamente essere consentito anche tramite dispositivi mobili, anche attraverso il punto di accesso telematico unico istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, e dovrà prevedere l'utilizzo dell'APP IO e della piattaforma PagoPA.

Le amministrazioni pubbliche dovranno completare i progetti di revisione e trasformazione dei propri servizi digitali entro il 28 febbraio 2021 e, a partire dal primo marzo 2021, non potranno più utilizzare il PIN per l'accesso a tali servizi, che potranno essere utilizzati solo tramite lo SPID, la Carta d'Identità Elettronica (CIE) e la Carta Nazionale dei Servizi (CNS). Un ulteriore aspetto di interesse è rappresentato dall'istituzione di una piattaforma che operi come strumento unico per la notifica digitale di tutti gli atti della pubblica amministrazione.

Il decreto contiene anche le indicazioni di riferimento per facilitare l'adozione del lavoro agile, in particolare per quanto attiene allo sviluppo di sistemi informativi e servizi informatici con modalità idonee a consentire ai lavoratori di accedere da remoto ad applicativi, dati e informazioni necessari allo svolgimento della prestazione lavorativa, garantendo la necessaria sicurezza informatica, in linea con le migliori pratiche e gli standard nazionali ed internazionali.

Vengono inoltre potenziati i meccanismi di organizzazione e controllo per lo scambio di dati tra pubbliche amministrazioni e modificate ed aggiornate le regole sulla Piattaforma Nazionale Dati, finalizzata a favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio informativo detenuto dalla Pubblica Amministrazione.

1.5 L'Agenda Digitale della Regione Toscana

La Regione Toscana nel 2012 ha approvato il “Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015” (Delibera del Consiglio regionale n.104 del.4.12.2012) e nel 2016 ha previsto, all'interno del Programma regionale di sviluppo 2016-2020, uno specifico progetto regionale, denominato **Agenda digitale, banda ultra larga, semplificazione e collaborazione**, che prevede l'approvazione di un atto in tema di sviluppo della Agenda Digitale Toscana.

Più recentemente, in collaborazione con ANCI Toscana, la Regione Toscana ha avviato, con la delibera n.34 del 24.01.2017 e con le [Linee guida per lo sviluppo della Toscana Digitale](#), un percorso partecipativo per l'approvazione della prossima agenda digitale toscana.

Un percorso che ha coinvolto la pubblica amministrazione, i cittadini, le imprese, il mondo dell'università e della ricerca, le associazioni e le comunità, con lo scopo di individuare, in modo condiviso, le politiche più adeguate per sostenere il digitale come leva di inclusione e crescita trasversale. Nello specifico, sono state individuate diverse linee di azione, in coerenza con gli obiettivi strategici delle agende digitali sviluppate in ambito europeo e nazionale:

- Infrastrutture, piattaforme abilitanti e Cloud
- Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione
- Innovazione per la competitività delle imprese
- Competenze, scuola digitale e inclusione

La programmazione regionale ed il metodo della programmazione locale condivisa e concertata con i territori sono lo strumento di governance per il dispiegarsi dell'[Agenda Digitale Toscana](#), che potrà contare anche sugli organismi di community network disponibili, a partire dalla Rete Telematica Regionale Toscana e dalle collaborazioni e intese con il sistema di rappresentanze delle autonomie toscane (ANCI, URPT, UNCEM).

In particolare, la Regione Toscana ha rafforzato ed esteso gli accordi territoriali con protocolli di intesa, atti convenzionali e accordi di programma fra le PA per lo sviluppo di azioni congiunte e l'utilizzo cooperativo delle infrastrutture. Protocolli sono già stati sottoscritti per favorire le azioni nel campo dell'innovazione con il Comune di Firenze, il Comune di Prato, il Comune di Pistoia, il Comune di Lucca, il Comune di Livorno, il Comune di Massa, il Comune di Siena. Le azioni di innovazione sono state attivate su circa 95 enti toscani e regolamentate da apposite convenzioni; negli ultimi anni sono stati scarsi i finanziamenti nazionali per i territori, nell'ambito dei progetti per il digitale ma negli ultimi mesi e con i nuovi fondi europei si conta su nuovi finanziamenti dedicati alla trasformazione digitali, come quelli previsti dall'avviso del ministro della Funzione pubblica del 20 maggio 2020 per i comuni sotto a 5000 abitanti.

Alcune delle attività che il Comune di Prato prevede di realizzare tramite la propria Agenda Digitale (vedi Sezione 4) saranno quindi sviluppate nel contesto delle convenzioni attivate con la Regione Toscana.

2 L'innovazione digitale del Comune di Prato

2.1 Il Documento Unico di Programmazione (DUP)

Il processo di programmazione degli Enti Locali si condensa nel **DUP – Documento Unico di Programmazione**, che rappresenta lo strumento che permette l'attività di guida strategica ed operativa degli enti locali e consente di fronteggiare in modo permanente, sistemico e unitario le discontinuità ambientali e organizzative.

Il Documento Unico di Programmazione si compone di due sezioni: la Sezione Strategica (SeS) e la Sezione Operativa (SeO). La prima ha un orizzonte temporale di riferimento pari a quello del mandato amministrativo, la seconda pari a quello del bilancio di previsione.

Nel **DUP 2020-2024**, il Comune di Prato ha inserito nella Sezione Strategica un obiettivo strategico specifico relativo all'innovazione al servizio della città, che identifica nella Agenda Digitale la leva di sviluppo del territorio e lo strumento abilitante per migliorare e semplificare la vita alla cittadinanza.

La strategia di sviluppo digitale messa a punto dal Comune di Prato si incardina nelle azioni già individuate a livello internazionale e nazionale, ma deve evidentemente sostanzarsi in un contesto territoriale come quello pratese, caratterizzato da elementi di particolare specificità, che sono ben rappresentati a livello strategico nel piano Agenda Urbana 2050, recentemente approvato dall'amministrazione, che include anche elementi rilevanti per l'impulso delle azioni della agenda digitale.

2.2 Il collegamento con il Piano Agenda Urbana 2050

Nel dicembre 2020 il Comune di Prato ha approvato le linee guida per il Piano strutturale, nel documento denominato "Agenda Urbana 2050" che si colloca nell'ambito della proposta politica e culturale, già avviata con il Piano Operativo Comunale, di mettere al centro i temi ambientali e quelli relativi alla salute umana in tutte le scelte strategiche urbane, grazie all'attribuzione di un nuovo, decisivo, ruolo alla natura nelle città.

Inoltre, tale piano agisce nel contesto della rilevanza che le aree urbane hanno assunto in tutti gli strumenti di pianificazione internazionale e continentale, promuovendo una *vision* per la città di Prato basata sulle priorità della transizione ambientale, l'aumento della resilienza e della sostenibilità sociale della sua economia, la digitalizzazione, la circolarità e l'innovazione, inserendosi, così, nel dibattito più generale che promuove la centralità delle politiche urbane in quelle nazionali, sostenendo la necessità di dare un forte impulso alla formazione di un programma Agenda Urbana Nazionale.

Le strategie delineate nel piano Agenda Urbana 2050 poggiano essenzialmente su cinque pilastri:

1. La città da riutilizzare: Prato Circular City, nuovi paradigmi di economia circolare urbana
2. La città e la natura: Prato Green Deal
3. La città pubblica: inclusione sociale e diritti
4. Una vision per le aree urbane strategiche
5. La mobilità

Le azioni individuate all'interno dei cinque pilastri prevedono lo sviluppo di progetti capaci di generare una grande quantità di dati, che necessitano di essere gestiti in modo efficiente, efficace ed interoperabile, per sostenere la costruzione di appositi "data lake" come, ad esempio, quelli prodotti dal dispiegamento di sensori e strumenti della cosiddetta "Internet Of Things" (IOT). Gli strumenti e le modalità più idonee per la gestione di tali dati vengono appunto pianificati fra le azioni previste nell'agenda digitale che, in questo senso, si qualifica anche come un supporto per lo sviluppo del Piano Agenda Urbana 2050.

Un ulteriore fattore abilitante di diverse esperienze previste nell'Agenda Urbana 2050 è rappresentato dal 5G, in particolare per quanto attiene il progetto denominato Prato Manifattura 5G e la costruzione di un Centro di Competenza 5G, per sviluppare e finanziare progetti di ricerca. Sebbene le

sperimentazioni 5G previste siano essenzialmente rivolte allo sviluppo del tessuto imprenditoriale del territorio (particolarmente le PMI), esse possono generare l'opportunità di nuovi servizi digitali di interesse per l'amministrazione, che possono quindi diventare oggetto di progettazione ed implementazione nell'ambito dell'agenda digitale e rafforzare le sinergie fra questa e l'Agenda Urbana 2050.

2.3 Le sinergie con il piano Prato Smart City

Come richiamato nella premessa, il Comune di Prato ha approvato nel luglio 2017 le linee guida per l'implementazione del piano Prato Smart City, che rappresenta il nuovo cantiere urbano pervasivo, permanente e continuamente evolvente, da percepire come fattore strategico per lo sviluppo sociale ed economico della città e del connesso territorio.

Il piano presenta un'architettura basata su azioni di carattere trasversale e verticale, e prevede una serie di attività a breve, medio e lungo termine, che promuovono contestualmente la corrispondente e costruttiva crescita della partecipazione e cooperazione locale, attraverso lo strumento degli Smart Living Lab. I settori trasversali riguardano lo sviluppo e la fruizione di infrastrutture materiali e immateriali indispensabili per un efficace sviluppo della Smart City, per azioni che implicano un rapporto tipicamente indiretto con la cittadinanza, ma anche diretto per alcune primarie esigenze. I settori verticali riguardano lo sviluppo e l'erogazione, da parte dei diversi soggetti responsabili, di specifici servizi ai cittadini, alle imprese e ad altri stakeholder sul territorio.

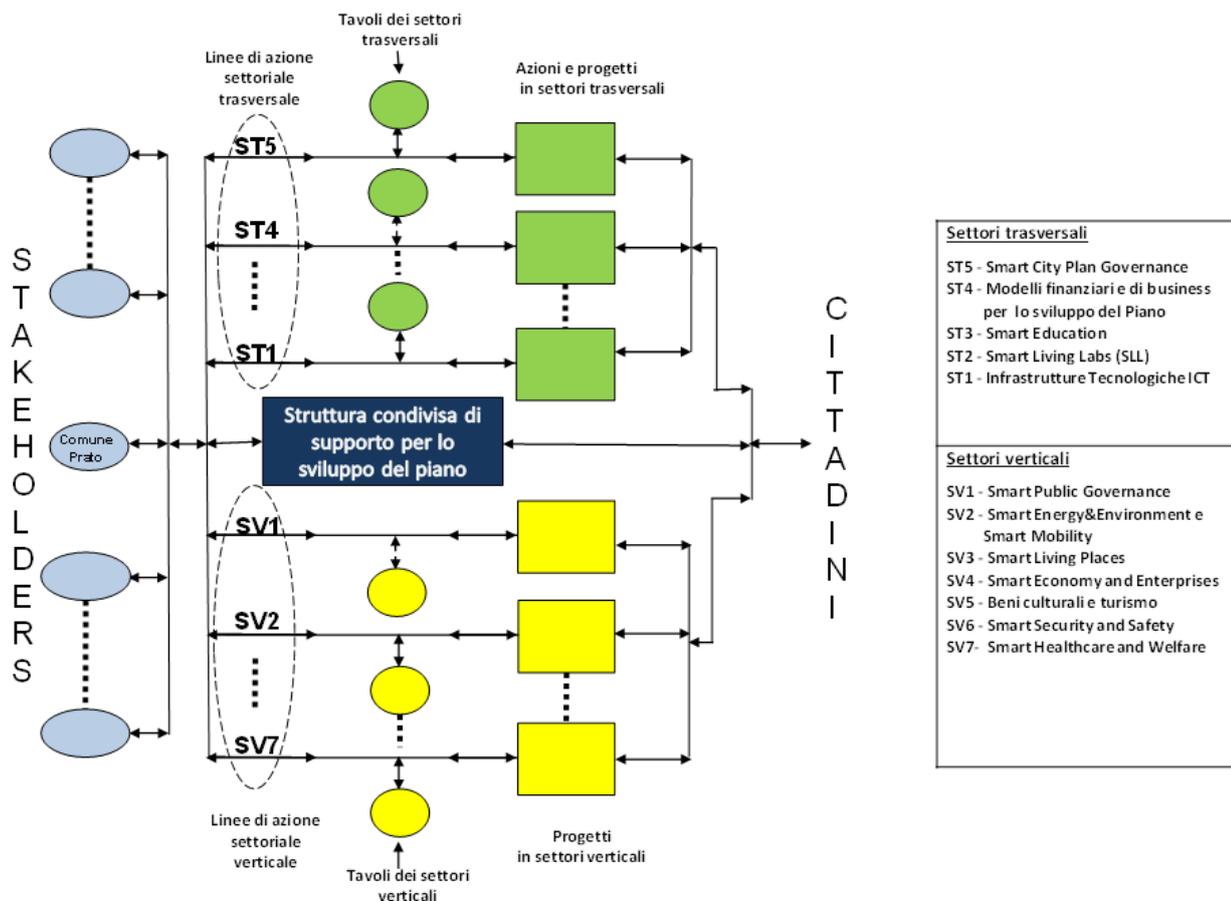


Figura 1 – La strategia di sviluppo del piano Prato Smart City.

In Figura 1 si riporta la struttura di riferimento del piano Prato Smart City, con i settori trasversali e verticali individuati elencati nella legenda.

L'implementazione delle azioni delineate nella presente agenda digitale non può evidentemente prescindere da quanto previsto nel piano Prato Smart City, tenendo conto delle sinergie che si

delineano, in particolare per quanto riguarda i settori trasversali ivi indicati come ST1 - Infrastrutture tecnologiche e ST3 - Smart Education, ed il settore verticale definito come SV1 - Smart Public Government. Quest'ultimo, nello specifico, include l'estensione e la facilitazione della fruibilità dei servizi digitali offerti non solo dall'amministrazione locale, ma anche dalle altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio (Regione, Ministeri, altri Enti pubblici). In questo ambito, il piano Prato Smart City individua alcune linee di azione, relative alla definizione e realizzazione di ulteriori sviluppi settoriali di servizi applicativi, all'utilizzo e valorizzazione di piattaforme tecnologiche avanzate ed alla partecipazione proattiva della cittadinanza, avvalendosi anche del supporto degli Smart Living Lab.

Tali linee di azione evidenziano indubbiamente forti sinergie con quanto delineato nella presente agenda digitale e le attività qui previste si integrano necessariamente con la strategia delineata nel piano Prato Smart City, per cui l'amministrazione comunale è chiamata ad operare con una visione complessiva, che consenta di valorizzare entrambi gli approcci, favorendo così anche l'accesso a plurime tipologie di risorse finanziarie che possano consentire uno sviluppo organico dell'innovazione digitale sul territorio pratese.

2.4 Obiettivi strategici dell'innovazione digitale

Il Piano Triennale dell'Informatica per la Pubblica Amministrazione pone vincoli ed obblighi anche alle amministrazioni periferiche circa la realizzazione di alcuni interventi ritenuti strategici e per l'adesione a progetti di rilevanza nazionale. Anche l'amministrazione comunale di Prato vuole quindi puntare sull'innovazione e la modernizzazione dei rapporti con cittadini e imprese, favorendo lo sviluppo di servizi digitali innovativi. In quest'ottica l'obiettivo è dunque quello di proseguire le azioni volte a realizzare quanto indicato dall'agenda digitale italiana e dal piano triennale per l'informatica nella PA, con l'obiettivo di rendere tutti i propri servizi accessibili online, quantomeno rendendo disponibile la modulistica in forma compilabile ed inviabile tramite i canali digitali. A tale proposito, sono state avviate dal Comune di Prato una serie di iniziative strategiche, sia con risorse di bilancio proprie che con finanziamenti esterni europei e nazionali, che rappresentano l'architrave che andrà a sostenere le ulteriori specifiche attività progettuali individuate nel presente documento (vedi sezione 4).

Tali iniziative sono indicate di seguito, sulla base di quanto riportato anche nei DUP approvati negli ultimi anni dall'ente.

Sviluppo della banda larga nelle scuole

La strategia di innovazione digitale è stata rafforzata anche dal [Piano Nazionale Scuola Digitale](#), documento del Ministero dell'Istruzione per il lancio di una strategia complessiva d'innovazione digitale della scuola italiana. Il Comune di Prato è pertanto impegnato nello sviluppo della banda larga nelle scuole attraverso gli interventi di connettività veloce. Nel periodo 2015-2018, anche grazie alle sinergie possibili con altre fonti di finanziamento governative (bandi PON) la banda larga è arrivata a coprire, in base ai progetti, buona parte dei plessi scolastici di scuole elementari e medie inferiori del territorio. Dopo aver realizzato, nella maggior parte dei plessi scolastici, un'infrastruttura a larga banda più efficiente si darà avvio allo sviluppo di alcuni servizi di supporto specifici per le scuole (siti web, server segreterie, filtri internet, etc.) ed alla integrazione dei vari sistemi tecnologici presenti nei plessi (Riscaldamento, fotovoltaico, allarmi, etc.) con l'infrastruttura realizzata. Ciò comporterà una generale razionalizzazione e miglioramento della gestione di alcune attività (non solo didattiche) nelle scuole con relative economie di scala.

Ampliamento della copertura wi-fi

Proseguirà l'ampliamento della infrastruttura wi-fi ed il suo inserimento in iniziative nazionali ed Europei (wifi.italia.it, wifi4Eu) con ulteriori coperture di strutture ed aree pubbliche.

Le nuove aree di copertura sono anche il risultato di percorsi di partecipazione e coprogettazione, portati avanti anche con il contributo di progetti europei come Route-to-PA. Ne è risultato un elenco di proposte molto ricco, che verrà attuato secondo priorità definite dall'amministrazione.

Pubblicazione degli Open Data

Il sito per la pubblicazione di dati aperti (odn.comune.prato.it) è operativo dal 2015. Nel 2017 il portale Open Data del Comune è stato incluso tra quelli indicizzati dal portale nazionale dati.gov.it. Anche in futuro proseguirà l'attività di pubblicazione dei dati, secondo un piano annualmente definito con i vari uffici, attraverso l'apposito gruppo di coordinamento.

PagoPA e SPID

L'integrazione con queste due infrastrutture nazionali è stata completata nel 2017-2018. Nel futuro continuerà l'attivazione di questi due servizi infrastrutturali nazionali nei nuovi servizi in cui ciò è utile per i cittadini.

Inoltre, al fine di rendere più efficiente l'integrazione già realizzata e consentire modalità operative per i cittadini più agevoli, è previsto che si metta mano ad un rinnovo del modulo software di integrazione, attraverso l'acquisizione di una nuova piattaforma per PagoPA e per l'identificazione degli utenti ai servizi on-line.

Razionalizzazione del Centro Elaborazione Dati della PA

Il Comune di Prato ha preso parte a vari tavoli in cui si è discusso dell'esigenza di razionalizzare il numero dei centri elettronici della PA. Il piano triennale per l'informatica nella PA prevedeva che per il 2018 fosse completato l'inventario della situazione. AgID ha quindi fornito le linee guida per tale razionalizzazione. Al fine di rendere possibile l'implementazione di tali linee guida, il Comune di Prato ha portato avanti, negli ultimi anni, un'intensa attività di virtualizzazione delle proprie piattaforme informatiche, con l'obiettivo della creazione di un proprio cloud, che possa essere più facilmente migrato o integrato con l'architettura definitiva che sarà indicata mediante le linee guida di cui sopra. In passato, il Comune di Prato ha anche già discusso ed elaborato, con la Regione Toscana, un possibile piano di parziale/totale migrazione delle proprie macchine virtuali verso il cloud messo in piedi a livello regionale. La strategia di migrazione al cloud nazionale e la realizzazione di misure a garanzia della continuità operativa e del *disaster recovery* saranno oggetto di attività nell'immediato futuro.

Conservazione a norma

Il Comune di Prato ha iniziato la sperimentazione dell'archiviazione sostitutiva a norma a partire dal 2010. Ciò mediante l'attivazione di un servizio esterno sperimentale. Nel 2017 è stato selezionato il fornitore definitivo che è quello individuato dal progetto DAX di Regione Toscana. In futuro vedrà la migrazione di tutti i servizi all'uso del nuovo gestore selezionato e dell'ampliamento degli archivi dematerializzati.

Adesione all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)

Il Comune di Prato, dopo aver partecipato attivamente ai tavoli nazionali in cui è stato definito il progetto dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), ha effettuato la sincronizzazione della propria banca dati della popolazione con l'ANPR nell'autunno del 2018.

Ciò rappresenta un passo importante nella gestione dei servizi gestiti dal Comune, poiché consente di semplificare i rapporti anche con i soggetti non residenti ed al tempo stesso fornisce agli altri enti pubblici, dei vari livelli amministrativi, un più efficace strumento di semplificazione e controllo.

Lo sforzo dell'amministrazione comunale deve essere quello di una sempre più spinta integrazione di ANPR nelle varie procedure informatiche dell'ente, al fine di cogliere appieno i vantaggi (sia per i back-office che per il front-office) derivanti da questo progetto strategico nazionale.

Carta di Identità Elettronica (CIE)

Anche in questo progetto chiave per la digitalizzazione del Paese, il Comune di Prato è stato coinvolto fin dalle prime fasi.

Il rilascio ai cittadini di questo strumento di identificazione, sia a vista che in rete, è da tempo a regime presso gli sportelli dei servizi demografici comunali e tutti i servizi on-line che richiedono autenticazione forte prevedono la possibilità di usare la CIE per accedervi.

La promozione dell'uso di tale strumento può essere la chiave per la diffusione dei servizi on-line sulle piattaforme mobili (smartphone e tablet), dal momento che la tessera sanitaria (CNS) non può essere utilizzata in piena sicurezza su tali dispositivi, mentre ciò è possibile con la CIE, che ha anche un'interfaccia RFID in linea con la dotazione standard dei più moderni dispositivi mobili.

Fatturazione elettronica

Anche l'integrazione degli strumenti informatici utilizzati per la gestione finanziaria dell'Ente è avvenuta nei tempi previsti dalle norme, con la fatturazione elettronica sia passiva che attiva.

Ciò ha consentito, oltre ad un'accelerazione dei tempi di elaborazione delle fatture e dei relativi pagamenti, anche una più spinta dematerializzazione dei flussi documentali dell'ente.

Piattaforma di Customer Relationship Management

Elemento essenziale alla base di tutti i servizi rivolti ai cittadini è l'attivazione di una nuova piattaforma CRM (Customer Relationship Management), intesa come l'insieme degli strumenti e procedure per la gestione dei rapporti con l'utenza, che consentirà di comunicare con il cittadino attraverso uno dei canali indicati dalla persona, comprese le notifiche attraverso apposite applicazioni. Sarà quindi compiuto uno sforzo straordinario di integrazione delle varie procedure di back-office con tale strumento, al fine di riorganizzare e semplificare la comunicazione verso i cittadini-utenti.

La sperimentazione della tecnologia 5G

Prato è fra le cinque città italiane selezionate per dare avvio al processo di sperimentazione del 5G, tecnologia per reti mobili di V generazione, che permette di realizzare servizi innovativi che cambieranno profondamente il modo di vivere e di spostarsi dei cittadini e il modo di produrre da parte delle imprese. La sperimentazione del 5G ed il parallelo lavoro sul piano banda ultra larga, consentirà di avere a disposizione un internet super veloce che apre opportunità di sviluppo in molti campi: dalla sanità all'energia, dall'automotive all'industria 4.0 e alla sicurezza ed ha enormi potenzialità che potranno fare da volano di crescita per il sistema produttivo delle aziende del distretto pratese. In particolare, a Prato verranno sperimentate le opportunità offerte da 5G nei seguenti ambiti:

- *videosorveglianza cittadina* per individuare scariche abusive sul territorio.
- *applicazioni di realtà virtuale* nell'ambito dei beni culturali.
- *approccio personalizzato* e condivisione dati in tempo reale per assistenza sanitaria e cure mediche
- *monitoraggio superficie stradale* con sensori a bordo di auto elettriche e gestione traffico mediante dati raccolti da sensori IoT distribuiti lungo la viabilità (semafori e videocamere)
- *attivazione di una piattaforma abilitata dal 5G* per la raccolta ed elaborazione dati da sensori IoT.
- *applicazioni di Industria 4.0* per la diagnostica dei macchinari e la gestione e controllo dell'energia distribuita, funzionalità di cybersecurity.

In aggiunta alle tematiche sopra indicate, il Comune di Prato ha previsto nel mandato elettorale 2019-2024 ulteriori ambiti di intervento per lo sviluppo dell'innovazione digitale sul territorio, di seguito indicati.

Nuovo sito del Comune di Prato

Grazie alla completa mappatura dei contenuti della rete civica della città di Prato e al progetto realizzato in questi anni sul nuovo sito internet del Comune, sarà implementata una nuova modalità di accesso ai contenuti on line seguendo due filoni principali:

- *i servizi online*: dovranno essere accessibili grazie ad un fascicolo elettronico che conterrà le informazioni di ciascun cittadino. Ciascun cittadino potrà accedere attraverso SPID (identità digitale nazionale) ad un unico luogo in cui sarà contenuto ogni contatto e ogni servizio di cui avrà bisogno. Si prevede quindi di completare l'abilitazione di PagoPA per tutti i servizi on line fino al superamento dei canali tradizionali.
- *i contenuti del sito*: per la definizione delle policy del nuovo sito del Comune verrà considerato prioritario l'affiancamento alle linee guida di design per i siti web della Pubblica Amministrazione promosse da AgID, in modo da garantire uno strumento sempre più accessibile e semplice per i cittadini.

Campagna di informazione e formazione sull'uso dei servizi on line

Al fine di aumentare gli accessi e l'uso dei servizi on line da parte dei cittadini è necessario promuovere una campagna di informazione sull'uso dei servizi on line al fine di garantire l'accesso ai servizi anche ai cittadini con minori occasioni di formazione e uso di internet.

Saranno previsti momenti formativi nelle scuole rivolti ai genitori degli studenti, un accompagnamento all'uso dei servizi on line presso gli sportelli maggiormente frequentati dai cittadini e per i quali sono presenti servizi on line (servizi anagrafici, URP, etc.). Sarà messa a disposizione una mappatura dei punti d'accesso a internet e degli sportelli informativi dove è possibile recarsi a richiedere assistenza per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione; saranno promosse azioni per una crescente formazione all'uso di internet dalla scuola alle biblioteche, attraverso corsi di alfabetizzazione digitale che rendano la cittadinanza consapevole dei servizi online e che la guidino attraverso la ricerca sicura di informazioni.

A tale proposito, l'amministrazione comunale ha dato un incarico al PIN - Polo Universitario di Prato per lo sviluppo di una proposta progettuale completa, da inserire fra le azioni dell'agenda digitale, che consenta di avviare rapidamente le iniziative sopra citate.

3 La definizione dell'Agenda Digitale di Prato

Le iniziative avviate dal Comune di Prato, delineate nella sezione precedente, costituiscono, come detto, il contesto strategico all'interno del quale l'amministrazione intende quindi definire la propria Agenda Digitale, che raccolga una serie di progetti specifici per il consolidamento della strategia locale di innovazione digitale.

Il percorso di definizione della presente agenda ha visto l'amministrazione impegnata nell'organizzazione di alcuni importanti momenti di confronto con i cittadini e con alcune tipologie di stakeholder locali, anche attraverso diversi strumenti di coinvolgimento ed approfondimento, allo scopo di raccogliere indicazioni e suggerimenti sui temi progettuali ritenuti maggiormente significativi.

È stato inoltre coinvolto anche il gruppo degli analisti del Servizio Sistema Informativo del comune, che ha segnalato sia esigenze specifiche per migliorare l'efficienza interna e l'interazione con gli altri uffici, sia necessità più generali anche rivolte alla cittadinanza.

Il percorso realizzato ha sviluppato le seguenti iniziative:

1. Indagine sui servizi online dell'amministrazione, con il coinvolgimento dei cittadini.
2. Workshop "Verso l'agenda digitale della città", con il coinvolgimento degli stakeholder locali.
3. Incontro con gli analisti del Sistema Informativo del Comune di Prato.

Di seguito si fornisce un resoconto di tali attività, con l'indicazione dei principali elementi emersi e delle principali sfide individuate, che rappresentano il contributo strategico del presente documento, in termini di linee di indirizzo alle politiche di sviluppo dell'agenda digitale del Comune di Prato. Tale contributo si è inoltre concretizzato nella produzione di una serie di schede progettuali più esplicite, riportate nella sezione 4.

A conclusione di questa sezione, si sono inseriti due ulteriori paragrafi relativi, rispettivamente, al nuovo Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (2020-2022) ed alla Strategia Nazionale per le competenze digitali (2020), entrambi di recentissima emanazione, che potranno fornire elementi importanti nella definizione più puntuale delle azioni progettuali individuate nelle schede riportate nella sezione 4.

3.1 Indagine sui servizi online

Allo scopo di valutare l'utilizzo ed il gradimento dei propri servizi online, l'Ufficio Statistica ed il Sistema Informativo del Comune di Prato hanno condotto nel 2018 un sondaggio mediante un apposito questionario, che è stato somministrato alla cittadinanza con due diverse modalità:

- in presenza presso punti presidiati (Anagrafe, Biblioteca Lazzarini, Servizio Immigrazione, URP, Officina Giovani),
- invio per posta elettronica a tutti gli iscritti nel CRM del Comune di Prato, quindi utenti che negli ultimi 10 anni hanno usato almeno un servizio di e-government o si sono iscritti alla newsletter (più di 34.000 contatti).

L'indagine ha riguardato nello specifico i seguenti servizi online, che sono stati ritenuti quelli di maggiore interesse:

- certificazione anagrafica online;
- prenotazione appuntamenti per pratiche anagrafiche online;
- pagamento multe online;
- comunicazione online dei dati del conducente di veicolo;
- servizio di domanda per agevolazione tariffaria per mensa e trasporto scolastico online.

I risultati del questionario sono stati analizzati in collaborazione con il PIN - Polo Universitario "Città di Prato" e dalla valutazione effettuata sono emerse le seguenti considerazioni:

1. La *qualità dei servizi analizzati* (certificati, prenotazione certificati, pagamento multe, indicazione conducente mezzo multato, richiesta agevolazione tariffaria per servizi scolastici) risulta complessivamente molto apprezzata dai cittadini e viene ritenuta di grande qualità, sia nel caso dei residenti del Comune di Prato, che nel caso di non residenti.
2. Il *mancato utilizzo dei servizi online* è principalmente dovuto al fatto che gli utenti non ne hanno necessità, per cui anche la conoscenza dei servizi si manifesta di conseguenza (finché non ho bisogno di una cosa non sono portato ad informarmi sulla sua esistenza). D'altra parte, il notevole interesse nella possibilità di utilizzo di tali servizi lascia sicuramente spazio per un incremento nel numero degli utenti.
3. Nella *conoscenza e nell'utilizzo dei servizi online* l'età non appare come un fattore particolarmente discriminante e la distribuzione delle risposte (sia in positivo che in negativo) risulta piuttosto equilibrata: ovviamente certe fasce di età possono essere maggiormente interessate ai servizi e ciò ne facilita l'uso, ma non emerge un particolare "digital divide" legato all'età, anche se nel caso dei punti di somministrazione dei questionari una certa percentuale dei rispondenti sopra i 65 anni dichiara di utilizzare i servizi online del comune con l'aiuto di qualcuno.
4. Per quanto riguarda la *ricerca di informazione sui servizi comunali*, fra i rispondenti online la grande maggioranza utilizza principalmente il sito del comune, anche se vengono in parte utilizzati servizi di intermediazione (CAF) o la comunicazione diretta con gli uffici comunali. Questo vale sia per i residenti nel comune di Prato, che per i non residenti; questi ultimi però utilizzano di più anche altri motori di ricerca ed il contatto diretto con gli uffici. Relativamente alle risposte ottenute presso i punti presidiati, si osserva anche un notevole utilizzo del canale "passaparola".
5. Emerge nel contempo chiaramente un *deficit di comunicazione/informazione* sull'esistenza di tali servizi, particolarmente fra coloro che hanno risposto presso i punti presidiati, ma non solo. Occorre quindi individuare modalità diverse/innovative per informare i cittadini sull'esistenza dei diversi servizi.
6. Per quanto riguarda le *comunità migranti*, le risposte ottenute presso il Servizio Immigrazione delineano un utilizzo degli strumenti ICT, in particolare smartphone, meno diffuso di quello che forse si immagina, anche se la conoscenza di vari servizi online del Comune non è meno diffusa che negli altri punti di somministrazione dei questionari.

LE SFIDE

- **Attivare punti di assistenza all'utilizzo dei servizi online**, anche attraverso sportelli di contatto già esistenti, quali l'URP. Questo aspetto potrebbe collegarsi con l'organizzazione di attività di informazione/formazione rivolte alle specifiche tipologie di utenti, in particolare le comunità migranti.
- **Aumentare la pubblicità** utilizzando sia il mezzo cartaceo che altri canali, come T-Comunico, sito del Comune, articoli di stampa. Distribuire il materiale pubblicitario nei punti di maggiore contatto dei cittadini/aziende.
- **Sensibilizzare gli uffici comunali** sulla necessità di pubblicizzare la presenza dei servizi on-line, usando come punti di informazione anche gli sportelli presenti all'interno dei vari servizi (anagrafe, etc.), in modo da intercettare gli utenti nel momento del bisogno.
- **Migliorare la capacità di ricerca e la chiarezza dell'informazione** all'interno del sito del Comune. A sostegno di tale proposta ci sono molteplici segnalazioni che lamentano la difficoltà a reperire le informazioni su tale sito.
- **Inserire nei certificati e documenti cartacei prodotti una nota di accompagnamento**, laddove lo si reputi utile, dove si specifica che tale certificato/documento può essere ottenuto anche online.
- **Coinvolgere gli ordini professionali e gli altri soggetti di intermediazione**, in modo che trasmettano (soprattutto attraverso i loro siti) ai loro associati/utenti le informazioni

sulla disponibilità dei servizi online. Ad esempio Ordine dei Notai, Ordine degli Avvocati, Tribunale, etc.

- **Inserire la possibilità di fornire feedback immediati sul servizio** nelle pagine web della Rete Civica.

Nel rispondere ai questionari, molti cittadini hanno anche indicato possibili nuovi servizi da implementare o suggerimenti per una revisione di quelli esistenti, che possono rappresentare un utile contributo per la stesura dell'agenda digitale.

3.2 Workshop “Verso l'agenda digitale della città”

In data 18 dicembre 2019, è stato realizzato un workshop dal titolo “Prato Smart City. Verso l'agenda digitale della città: giornata di ispirazione e partecipazione”.

L'iniziativa è stata organizzata dal Comune in collaborazione con il PIN - Polo Universitario della Città di Prato e il supporto metodologico di Sociolab, con l'obiettivo di coinvolgere i portatori di interesse della città per definire insieme linee guida e proposte per l'Agenda Digitale di Prato, a partire dalle esigenze specifiche di questo territorio e dalla sua creatività.

Alla giornata ha partecipato principalmente personale della Pubblica Amministrazione ma anche rappresentanti della società civile, di associazioni di categoria e ordini professionali, di imprese di pubblica utilità, per un totale di circa 50 intervenuti.

La giornata ha previsto un'introduzione ai lavori dell'Assessore Squitieri e, nella mattinata, l'intervento come relatori, di Franco Carcillo, referente per l'Agenda Digitale di Torino, Antonio Cantatore, referente per l'Agenda Digitale di Bari e Claudio Forghieri, referente per l'Agenda Digitale di Modena.

Obiettivo degli interventi delle Amministrazioni di Torino, Modena e Bari, è stato quello di informare sui rispettivi percorsi di creazione delle agende digitali, evidenziando criticità e punti di forza, risultati ed insuccessi, per ispirare le successive fasi di partecipazione e lavoro dei tavoli.

Alla fine di ogni intervento i partecipanti hanno lavorato in piccoli gruppi per selezionare delle brevi domande da porre ai relatori.

A seguito di questa prima fase, nel pomeriggio i partecipanti sono stati invitati a dividersi in gruppi e ad affrontare alcuni assi selezionati in maniera parallela, ossia: **semplificazione, promozione, competenze, nuovi servizi, governance**.

I risultati prodotti dai tavoli di confronto, in relazione ai temi trattati, sono sintetizzati di seguito.

Semplificazione

I partecipanti hanno individuato il sito web del Comune di Prato come lo strumento di accesso ai servizi digitali fondamentali e la navigazione sul sito come occasione per venire a conoscenza di nuovi servizi. Vi è stato però comune accordo sul fatto che il reperimento delle informazioni e la loro organizzazione all'interno del sito non sia facile, in parte per mancanza di omogeneità nel linguaggio, di organizzazione delle categorie del sito e di funzionamento del motore di ricerca, in parte per la carenza di interoperatività tra le diverse piattaforme che contengono informazioni complementari sui servizi esistenti e che faticano a comunicare tra loro. Questo problema ha un impatto sulla totalità degli utenti, che si acuisce però per le persone meno esperte o non abituate ad utilizzare servizi digitali, e può originare esclusione o la percezione di una mancanza di opportunità. Un'eccezione segnalata da alcuni è rappresentata dai servizi digitali per il mondo della scuola (iscrizioni, pagamenti di rette, etc.) che, anche in ragione della specificità del pubblico di riferimento, vengono utilizzati con profitto da una buona parte degli utenti.

Anche i servizi digitali alle imprese vengono utilizzati dai beneficiari - in ragione dell'obbligo normativo - ma non senza difficoltà, soprattutto nei casi di imprese di piccole dimensioni, in modo particolare quelle artigiane. Alcuni segnalano come questa tipologia di imprese viva anche grandi difficoltà nel

diventare poi fornitori della Pubblica Amministrazione, dovendosi interfacciare con piattaforme e procedure eccessivamente complesse come quelle presenti in MEPA e START. Sebbene non direttamente di competenza comunale, altri partecipanti segnalano inoltre come la mancanza di interoperabilità tra piattaforme di comuni diversi renda impossibile per i professionisti accedere alle pratiche e agli atti di cittadini terzi residenti in comuni diversi.

LE SFIDE

- **Ontologia informatica e linguaggio semplificato.** Il tema è quello di capire come organizzare le informazioni all'interno del sito per renderle accessibili e come evitare che le scelte di linguaggio impediscano di trovare quello che si cerca. In generale, non è semplice intercettare i cittadini proprio nel momento in cui necessitano di un certo servizio, visto che, in media, questi entrano in contatto con la pubblica amministrazione una volta l'anno. Molto spesso, inoltre, i servizi della pubblica amministrazione utilizzano un linguaggio troppo tecnico e disomogeneo. Se questo tipo di problema può essere risolto con una cura maggiore nell'indicizzazione delle pagine dei portali comunali per migliorare l'efficacia dei motori di ricerca, allo stesso tempo è importante che le categorie siano riorganizzate in maniera semplificata e che la pubblica amministrazione adotti un linguaggio più semplice e immediato per il cittadino.
- **Integrazione ed interoperatività.** Le grandi piattaforme urbane in ambito turistico (es. Visit Berlin) possono essere individuate come buona pratica di interoperatività, che permette a tutte le informazioni prodotte da soggetti e attori diversi di essere accessibili su un'unica piattaforma. Una delle grandi sfide dell'agenda digitale risulta essere proprio quella di aggregare e rendere semplice l'accesso a tutti i servizi pubblici digitali in un unico portale, continuamente aggiornato. A questo riguardo, è importante che il Comune di Prato si inserisca nella sperimentazione della app IO, promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, a cui si accede tramite identità digitale e che servirà ad aggregare servizi, sincronizzare calendari e notificare scadenze.
- **User feedback e design dei servizi online con gli utenti.** La capacità di coinvolgere l'utente nel design dei servizi digitali e la raccolta strutturata e costante dei feedback sul funzionamento dei medesimi, sono due chiavi di volta per l'aggiornamento ed il miglioramento di tali servizi, come già sperimentato ad esempio nel caso della piattaforma Città di Prato.
- **Tempi di risposta.** Gli utenti dei servizi digitali sono ormai abituati a standard di servizio elevati, forniti dalle grandi piattaforme private come ad esempio Amazon. Per l'amministrazione pubblica è difficile garantire questi standard e questo crea frustrazione e disaffezione nell'utenza. Una possibile strada per superare questo problema potrebbe essere di non utilizzare un'unica interfaccia e permettere agli utenti di contattare gli operatori su canali diversi rispetto allo sportello fisico, come lo smartphone o una chat di assistenza.

Promozione

La percezione diffusa è che, a fronte di un'offerta anche ricca, i cittadini spesso non sappiano dell'esistenza dei servizi digitali in alternativa all'accesso tramite sportello.

La scarsa conoscenza di questi servizi sembra essere diffusa anche all'interno degli stessi uffici comunali, dove non tutti gli operatori sanno che è possibile per i cittadini accedere alle prestazioni anche in modalità digitale. A questo si aggiunge la grande frammentazione delle informazioni prodotte, nonostante il continuo lavoro di integrazione ed accorpamento.

il tema della promozione non sembra invece presentarsi per i servizi digitali alle imprese: essendo tenuti ad utilizzarli in ragione dell'obbligo normativo previsto per l'espletamento delle pratiche amministrative, i beneficiari conoscono questi servizi e le modalità di accesso.

LE SFIDE

- **Servizi pilota.** Si potrebbero identificare servizi da utilizzare come “pilota” in termini di promozione e permettere così ai cittadini di familiarizzare con il più ampio mondo dei servizi digitali. Inoltre questi servizi dovrebbero essere promossi anche tramite canali non istituzionali, come i social network o eventi in presenza in cui inserire punti informativi o azioni di sensibilizzazione.
- **Palestre digitali.** L'esperienza delle palestre digitali, quali ad esempio quelle attivate dal Comune di Modena, potrebbe essere traslata sul territorio pratese per sensibilizzare e promuovere l'uso del digitale nella vita di tutti i giorni.
- **Sensori e notifiche push.** Le possibilità offerte da connettività, diffusione degli smartphone e wi-fi cittadino permettono ampie possibilità di comunicare direttamente con i singoli utenti in diversi luoghi e momenti della giornata. In particolare, si può ricorrere all'utilizzo di notifiche push per segnalare informazioni importanti per il cittadino, senza che questo debba attivarsi direttamente per andarle a cercare. Il tema fa sicuramente parte delle sfide con cui le città oggi devono confrontarsi, pur nella necessità di considerare il tema della privacy e dell'utilizzo di dati personali.

Competenze

Questo tema riguarda sia i cittadini che la Pubblica Amministrazione. Molti cittadini non hanno le competenze digitali di base per usufruire dei servizi in sicurezza. Allo stesso tempo, le strutture comunali che lavorano ai servizi digitali hanno bisogno di rafforzare le proprie squadre di supporto specifico in alcuni ambiti sensibili e complessi, come la comunicazione digitale e la gestione dei dati.

LE SFIDE

- **Cittadinanza digitale.** Sarebbe opportuno creare occasioni di sensibilizzazione sulla cittadinanza digitale e di formazione per diffondere questo genere di competenze, soprattutto in quelle fasce di popolazione che presentano un maggior ritardo nelle competenze digitali e linguistiche, come le persone anziane o i cittadini di origine straniera non madrelingua.
- **Differenziazione dei touch points.** Sarebbe opportuno immaginare canali di accesso diversi per le diverse tipologie di utenti dei servizi digitali come, ad esempio, il call center telefonico o un servizio di assistenza on line per supportare gli utenti in difficoltà.
- **Formazione di tecnici e operatori.** Anche tra gli operatori possono mancare le competenze necessarie a fornire servizi digitali o possono esistere resistenze al cambiamento, che rendono difficile implementare le innovazioni. Emerge quindi l'importanza di lavorare sulla consapevolezza dei vantaggi pratici del digitale per gli operatori, in termini di tempo risparmiato, semplificazione delle procedure e miglioramento della qualità del lavoro e del servizio offerto. In secondo luogo, è stata evidenziata l'utilità di rafforzare le competenze sul tema della comunicazione efficace con il cittadino/utente e su quello dell'analisi e gestione dei dati, che risulta un aspetto fondamentale per lo sviluppo della smart city.

Nuovi servizi

Sebbene i partecipanti non abbiano indicato specifici nuovi servizi digitali da sviluppare, sono emerse alcune suggestioni che potrebbero dare luce a nuove modalità di realizzazione, promozione e fruizione dei servizi digitali.

LE SFIDE

- **Istituzione di un Ufficio Ricerche all'interno del comune** che si occupi di Google Analytics, di gestione e analisi dei dati e di user feedback (sul modello dell'ufficio ricerche citato nell'intervento sull'agenda digitale di Modena).
- **Proseguimento degli investimenti** nel cantiere dell'interoperabilità e dell'integrazione tra servizi locali con banche dati diverse, come ad esempio quelle della USL o del Catasto.
- **Messa a punto di un'unica control room pubblico-privata** (sala delle sale) che permetta il coordinamento di tutti gli enti nell'aggregazione delle informazioni e faciliti la raccolta, l'aggiornamento e la gestione dei dati.
- **Adesione alla sperimentazione della app IO**, per testare sul campo l'interfaccia unico semplificato a livello nazionale.
- **Attivazione di una discussione sui data center** e sul ruolo della Pubblica Amministrazione nella loro implementazione e in generale sui nodi legati alla gestione dei dati.
- **Sperimentazione del modello "cittadini-sensori"** su specifiche tematiche (ad esempio l'uso delle piste ciclabili) e combinarlo con premialità (ad esempio per pratiche virtuose nella mobilità) e campagne di promozione dei servizi digitali per incentivarne l'uso.

Governance

L'efficace digitalizzazione dei servizi e delle informazioni è fortemente dipendente dagli attori e dai processi che devono essere messi in atto per garantire dati aggiornati, risposta semplice ed efficace e corretta presa in carico delle pratiche che vengono aperte tramite interfaccia digitale. A questo riguardo vengono segnalati due casi emblematici: da un lato, quello delle app per segnalare disservizi o problemi di varia natura, che danno al cittadino un potente strumento di comunicazione e stimolo nei confronti dell'amministrazione, ma che rischiano di produrre un effetto boomerang nel momento in cui quest'ultima non è attrezzata per gestire le segnalazioni, fare le dovute verifiche e dare pronta risposta ai cittadini. Dall'altro, vengono sollecitati i servizi che chiamano in causa enti diversi i quali utilizzano strumenti e interfaccia diverse e che spesso non riescono a dialogare tra loro, a rispondere prontamente e a fornire in un unico spazio informazioni aggiornate e corrette. Aldilà delle singole barriere, la governance dei processi di digitalizzazione appare essere il nodo chiave che riguarda non solo la Pubblica Amministrazione, ma una più ampia platea di soggetti che forniscono servizi pubblici.

LE SFIDE

- **Governance dei dati.** Il tema della condivisione dei dati e della loro interoperabilità è una questione identificata come particolarmente rilevante per lo sviluppo e l'implementazione dell'agenda digitale. A questo riguardo, è stato suggerito che la Pubblica Amministrazione potrebbe svolgere un ruolo di garante dei dati personali degli utenti, il che richiede però di ridisegnare il modello di raccolta, aggregazione e gestione di tali dati.
- **Governance dei processi.** In termini di definizione delle priorità, queste dovrebbero essere il frutto di una collaborazione tra diversi settori dell'amministrazione, organizzata in gruppi multidisciplinari (come quello attualmente operativa nel Comune di Prato che riunisce Sistema Informativo, Comunicazione e redazione), includendo competenze di comunicazione, informatica, servizi e data analysis, che devono dialogare con l'utente e raccogliere da quest'ultimo indicazioni sui bisogni e feedback sui servizi offerti.
- **Collaborazione multi-attore.** Per realizzare l'agenda digitale, sono stati segnalati come indispensabile la partecipazione del territorio e degli attori in esso presenti, che dovrebbero essere coinvolti in maniera attiva a più livelli, per facilitare l'interoperabilità

e l'aggiornamento costante delle informazioni condivise, per la promozione dell'uso dei servizi digitali già in essere, per superare il gap conoscitivo e di competenze digitali.

3.3 Incontro con gli analisti del Sistema Informativo del Comune di Prato

L'incontro è stato realizzato in data 28 febbraio 2020, alla presenza degli analisti del CED del Comune di Prato e dei referenti del progetto per conto di PIN S.c.r.l.– Polo Universitario Città di Prato.

L'obiettivo dell'incontro è stato quello di individuare i contenuti da inserire nell'agenda digitale di Prato che fossero di specifico interesse del Servizio Sistema Informativo, avendo questo un ruolo trasversale di supporto agli altri uffici comunali nella gestione delle infrastrutture telematiche dell'amministrazione e nella progettazione e realizzazione dei servizi digitali.

L'incontro ha previsto una fase iniziale di valutazione, approfondimento ed aggiornamento degli input precedentemente recepiti grazie all'indagine realizzata nel 2016 per il Piano Prato Smart City (intrapresa da PIN s.c.r.l. – Polo Universitario Città di Prato, in collaborazione con Confservizi CISPEL Toscana), relativamente ai progetti avviati o conclusi dall'amministrazione, come pure alle iniziative in corso, nel contesto della Smart City, che potessero avere un collegamento con i temi dell'agenda digitale.

È poi seguita una fase di valutazione delle criticità e potenzialità dei servizi e strumenti digitali esistenti del Comune di Prato, ed una fase finale di elaborazione di idee progettuali per la creazione di nuovi strumenti e servizi o per l'implementazione degli esistenti.

In sintesi, dall'incontro è emerso che il Sistema Informativo rappresenta un soggetto trasversale rispetto alle esigenze di informatizzazione e digitalizzazione dell'amministrazione ma che riscontra alcune criticità, relative soprattutto alla collaborazione ed alla interazione con gli altri Servizi, tra cui: difficoltà nella condivisione degli obiettivi strategici e specifici; mancanza di una visione chiara e condivisa di lungo periodo e di metodologie appropriate per la gestione del cambiamento; mancanza di conoscenza sul patrimonio informativo e sulla integrazione delle banche dati del comune da parte degli operatori dei vari uffici; scarsità di risorse umane e finanziarie dedicate.

Durante tutte le fasi di partecipazione, ma nello specifico nella fase finale di confronto e di elaborazione di nuove idee progettuali, la discussione tra i presenti ha evidenziato diverse tematiche, sia pure a livello generale, che possono essere inquadrare nell'ambito dei cinque assi dell'agenda digitale individuati nel corso del workshop "Verso l'agenda digitale della città": *semplificazione, promozione, competenze, nuovi servizi e governance*, con l'aggiunta di un asse ulteriore relativo a "Infrastrutture e piattaforme trasversali". Di seguito si riporta una sintesi dei contenuti emersi.

Semplificazione

La discussione si è focalizzata su tematiche relative alla semplificazione sia dei processi interni agli uffici del Comune, incluso il Servizio Sistema Informativo, sia di quelli che vedono il coinvolgimento dei cittadini utenti dei servizi.

LE SFIDE

- **Call centre unico.** Attualmente si registra la mancanza di numero unico con cui i cittadini possono interagire con l'amministrazione: ogni servizio ha i propri canali con risponditori automatici a vari livelli. Si reputa utile avere un numero unico, come ad esempio lo 055055 del Comune di Firenze, anche per migliorare l'immagine dell'amministrazione nei confronti dei cittadini e per creare un canale di comunicazione semplice ed immediato dove integrare contenuti anche di altri soggetti, a partire dalle utilities, rafforzando anche la collaborazione con l'ufficio della Comunicazione, che al momento non è completamente efficace.

- **Sistema per le segnalazioni.** Al momento non esiste un sistema informatico per le segnalazioni da parte dei cittadini, né un unico canale per effettuarle: molte di queste vengono effettuate all'URP che poi le smista agli uffici competenti anche sotto forma di esposti. Manca inoltre un meccanismo di feedback, per cui l'utente perde traccia della propria segnalazione. Alcuni strumenti disponibili sul mercato sono già stati valutati, ma si sono riscontrate problematiche (soprattutto nella gestione delle segnalazioni che hanno un risvolto penale) che necessitano di essere gestite con procedure ad hoc, per evitare rischi e responsabilità da parte degli uffici competenti, come ad esempio la Polizia Municipale. Si propone di studiare un modello nuovo per una migliore gestione del sistema di "ticketing", che preveda, nella sua forma ottimale, la collaborazione dei diversi attori pubblici, delle utilities e degli altri principali attori cittadini che gestiscono servizi di interesse pubblico
- **Cooperazione applicativa.** Al momento l'accesso alle banche dati gestite da soggetti esterni, come ad esempio le partecipate, è complesso, basato su richieste ad hoc, non sempre efficiente. Questo aspetto andrebbe quindi migliorato, rendendo maggiormente operativi i protocolli già esistenti, ad esempio strutturando collaborazioni ad hoc sullo scambio di specifici dati d'interesse (come fatto, ad esempio, per il Piano Firenze Digitale), ma anche intervenendo a livello della contrattualistica quando possibile, inserendo l'obbligo di fornire determinati dati all'amministrazione.
- **Gestione documentale e procedure interne.** Viste le difficoltà segnalate in premessa, sarebbe utile realizzare una semplificazione delle procedure, con individuazione di una procedura complessiva efficace di gestione documentale e, più in generale, delle direttive ed un modus operandi comuni e codificati.
- **Firma grafometrica.** L'inserimento della firma grafometrica all'interno delle diverse procedure amministrative, come ad esempio quelle anagrafiche, i verbali dei sinistri e le pratiche relative alla sicurezza sul lavoro, offre numerosi vantaggi: autenticazione e certificazione della proprietà della firma, integrità del documento firmato e suo trattamento. Si tratta di una modalità di firma integrabile con molte piattaforme di gestione documentale presenti sul mercato e dà la possibilità di effettuare firme multiple sui documenti informatici. Inoltre nasce digitale, con piena validità legale, determinando un'ottimizzazione del processo di archiviazione, con un notevole risparmio di costi.

Promozione

Il tema della promozione dei servizi digitali è percepito come fondamentale, in linea con quanto già emerso negli altri contesti precedentemente illustrati. In questo ambito, l'amministrazione ha già avviato due iniziative rilevanti:

- **Accordo con edicole e tabaccai.** L'amministrazione ha firmato recentemente un accordo con le edicole perché diventino punti di erogazione di certificati ma anche di promozione dei servizi digitali, analogamente a quanto già in corso per i tabaccai (T-Serve).
- **Contratti con stagisti.** L'amministrazione ha avviato dei contratti professionali di uno o due anni con stagisti, che hanno l'incarico di condurre attività di promozione dei servizi digitali, in particolare relativamente all'uso di SPID. Sono previsti punti informativi presso i vari sportelli, in particolare l'anagrafe.

LE SFIDE

- **Implementazione di azioni di promozione.** Si tratta della pianificazione ed erogazione di una serie di attività per la promozione dei servizi digitali erogati dall'amministrazione, rivolte ai cittadini ed agli stakeholder del territorio. Come base di partenza si ricorda il documento già predisposto a tale scopo dal PIN - Polo Universitario Città di Prato, su incarico del comune.
- **Coinvolgimento delle aziende partecipate.** Il piano di attività di promozione potrebbe coinvolgere anche le aziende partecipate che erogano servizi alla cittadinanza.

Competenze

Si rileva una grande carenza di formazione tecnologica fra il personale dei vari uffici, sia per quanto riguarda l'uso di strumenti di base ma anche sulle infrastrutture tecnologiche e sul patrimonio informativo del comune (banche dati).

LE SFIDE

- **Mappatura delle esigenze formative degli uffici comunali.** Sarebbe molto utile effettuare una mappatura delle esigenze formative sui temi dell'innovazione digitale, attraverso il coinvolgimento dei referenti per la formazione, di cui ciascun Ufficio dispone, con il contributo del Sistema Informativo.
- **Formazione per gli uffici comunali.** Costruzione di un progetto apposito insieme all'Ufficio Formazione, rimodulando gli orari dei corsi ed assicurandone la ciclicità. Uno strumento utile potrebbe essere la piattaforma Moodle per la didattica a distanza, previa individuazione di un soggetto predisposto alla selezione, preparazione e gestione del materiale didattico. Nel caso in cui ci si serva di docenti esterni, è invece necessario avere un referente interno all'amministrazione che selezioni i contenuti proposti nei corsi per renderli aderenti alle scelte già fatte dagli uffici

Nuovi servizi

Durante la discussione sono emerse anche alcune indicazioni relative a possibili nuovi servizi che potrebbero essere oggetto di implementazione. Alcuni sono rivolti ad un'utenza interna all'amministrazione, mentre altri sono destinati ai cittadini ed agli stakeholder.

LE SFIDE

- **Portale per i consiglieri.** Si tratta di una piattaforma che consenta di sistematizzare ed ottimizzare il lavoro dei consiglieri attraverso una gestione strutturata della documentazione e la registrazione delle presenze.
- **Informatizzazione delle attività delle commissioni consiliari.** Anche in questo caso si tratta di realizzare un sistema che consenta di facilitare la gestione dei documenti prodotti dalle commissioni consiliari e di gestire meglio il lavoro.
- **Partecipazione dei cittadini.** Al momento manca uno strumento adeguato che consenta la partecipazione ed il coinvolgimento dei cittadini: in passato sono state analizzate varie piattaforme, ma i costi sono risultati troppo elevati. Ora invece esistono strumenti a costi più contenuti ed addirittura si potrebbe utilizzare la piattaforma ParteciPA, sviluppata dal Foromez sulla base di quella già operativa a Barcellona (DECIDIM) e lanciata a livello nazionale il 5 dicembre 2019.
- **Piattaforma di Data Analytics.** Anche a Prato sta crescendo l'interesse per il settore IoT, anche grazie alle sperimentazioni 5G, e in molti progetti dell'amministrazione si fa riferimento ai dati acquisiti tramite sensori e sonde. Al momento, però, non è disponibile una piattaforma di Data Analytics che consenta di gestire tali dati in modo sinottico e di realizzare analisi e modellazioni. Uno strumento del genere sarebbe quindi molto utile per sviluppare il contesto dei Big Data e, più in generale, per gestire in maniera collaborativa e più efficiente i servizi della città (es. Control Room). È necessario mettere a regime e consolidare i primi flussi dati ed avere un piano di manutenzione finanziato.
- **Mappatura numeri civici per mezzi di soccorso.** Uno dei problemi che si trovano ad affrontare gli operatori delle Misericordie e delle Pubbliche Assistenze è l'individuazione esatta del numero civico a cui devono recarsi in caso di chiamata. Si ipotizza la realizzazione di un'applicazione per la ricerca dei numeri civici che utilizza il database di indirizzi fornito dal comune. Si possono identificare due possibili soluzioni: un'applicazione nativa Android/iOS oppure un'applicazione Web. Entrambe le soluzioni

possono appoggiarsi sia ad un database interno che contiene tutti i dati (local storage nel caso delle applicazioni web) oppure dialogare con servizio esterno che ha il compito di uniformare e mantenere aggiornati i dati.

Governance

Una larga parte della discussione si è sviluppata attorno ai processi di governance dei vari processi in cui è coinvolto il CED. In particolare, si è manifestata l'esigenza di migliorare le modalità di interazione fra il CED e gli altri Servizi dell'amministrazione, attraverso la costruzione di momenti di condivisione.

LE SFIDE

- **Comunicazione tra uffici.** Si propone l'organizzazione di incontri strutturati a cadenza stabilita fra il CED e gli altri uffici, in modo da condividere le esigenze. Si ipotizza di realizzare incontri de visu o di creare un social network interno.
- **Comunicazione interna.** Si ritiene utile organizzare incontri interni al Servizio Sistema Informativo, con cadenza ogni 15 giorni, in modo da condividere le attività in corso e programmare meglio il lavoro dei vari analisti.
- **Bandi di gara.** Si propone di inserire nei bandi di gara, in maniera continuativa e strutturata, informazioni e prescrizioni sui processi informatici relativi all'oggetto della gara, in modo che siano prese in considerazione fin dall'inizio della procedura.

Infrastrutture e piattaforme trasversali

Un ulteriore asse fondamentale da considerare per lo sviluppo dell'agenda digitale è quello relativo all'aggiornamento delle infrastrutture ICT e delle piattaforme trasversali che supportano tutti i processi dell'innovazione digitale. Il Comune di Prato, grazie all'attività del Servizio Sistema Informativo, è impegnato in un continuo percorso di rinnovamento tecnologico, anche sulla base delle sollecitazioni che provengono dagli strumenti di programmazione a livello regionale e nazionale.

LE SFIDE

- **Aggiornamento piattaforma di autenticazione.** C'è la necessità di aggiornare la piattaforma che gestisce le modalità di autenticazione ai vari servizi, che attualmente risulta obsoleta.
- **Riprogettazione dell'architettura informatica.** Si rileva la necessità di rivedere l'attuale architettura informatica, per renderla maggiormente compatibile con l'eventuale passaggio verso il concetto del SaaS. Attualmente essa non consente il passaggio al cloud, che sarà invece presumibilmente obbligatorio almeno per alcune tipologie di servizi.
- **Miglioramento della sicurezza della rete.** Si rileva che la sicurezza della rete informatica è di livello piuttosto basso, occorre quindi un lavoro di aggiornamento e miglioramento per incrementarla.
- **Migrazione da database Oracle a PostgreSQL.** Gli obiettivi sono la riduzione della complessità sistemistica, una maggior facilità ed economicità di gestione anche in ottica cloud/SAAS, la maggiore economicità della realizzazione di configurazione disaster recovery, etc.
- **Livello di qualità delle postazioni di lavoro.** Occorre definire un livello qualitativo minimo delle postazioni di lavoro nei vari uffici comunali, in termini di hw e sw, e garantire il necessario aggiornamento per assicurarne l'efficienza e migliorare i processi lavorativi.
- **Soluzioni smart per ricarica e wifi.** Si prevede di installare presso gli uffici comunali aperti al pubblico postazioni apposite per la ricarica veloce dei cellulari, che possono utilizzate dagli utenti in attesa presso gli sportelli. Dove appositamente equipaggiati, tali

postazioni possono funzionare anche da hot spot wifi, contribuendo così all'estensione della rete wi-fi gestita dal Comune.

3.4 Piano Triennale per l'Informatica nella PA (2020-22)

Mentre era in corso la stesura finale del presente documento, è stata prodotta da AgID la nuova versione del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (2020-2022). Questo costituisce la naturale evoluzione dei due Piani precedenti, ma introduce un'importante innovazione con riferimento ai destinatari degli obiettivi individuati per ciascuna delle tematiche affrontate. Gli obiettivi elencati sono costruiti sull'esperienza, sul confronto e sulle esigenze delle amministrazioni destinatarie, pertanto sono caratterizzati da un ampio respiro ma sono, tuttavia, declinati in risultati molto concreti. L'elemento innovativo di questo piano sta proprio nel forte accento posto sulla misurazione di tali risultati, introducendo così uno spunto di riflessione e una guida operativa per tutte le amministrazioni: la cultura della misurazione e conseguentemente della qualità dei dati diventa uno dei motivi portanti di questo approccio.

Nel piano vengono da un lato approfondite le componenti tecnologiche come servizi, dati, piattaforme, infrastrutture, interoperabilità e sicurezza, e dall'altro vengono delineati gli strumenti di governance che nel prossimo triennio saranno messi in campo. In particolare, si inquadrano i sia i temi dell'innovazione, in termini di modelli e strumenti che avranno impatto sulla ricerca e sui territori, sia quelli rilevanti per il governo della trasformazione digitale del Paese, ovvero le azioni condotte con e dai territori, il rafforzamento delle competenze digitali ed il monitoraggio delle azioni intraprese.

Per ciascuno degli obiettivi prefissati, si individuano i risultati attesi, definiti in modo da essere sostenibili e misurabili su base possibilmente annuale, facendo riferimento a strumenti di misurazione disponibili e condivisi, oppure a strumenti costruiti o da costruire sulla base di standard e metodi di misurazione conosciuti.

Il nuovo Piano Triennale rappresenterà dunque un elemento fondamentale di confronto nell'implementazione degli obiettivi identificati nel presente documento e le azioni qui individuate potranno essere ricalibrate, laddove necessario, per assicurarne la coerenza con quanto delineato nel Piano Triennale, in particolare per quanto attiene al monitoraggio e valutazione delle azioni intraprese. Fra i temi individuati nel Piano Triennale, particolarmente rilevante risulta l'enfasi sulla necessità di abilitare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa, assicurando l'accesso ai servizi digitali tramite la piattaforma SPID e favorendo così la dismissione delle credenziali proprietarie dell'amministrazione, tema questo su cui il Comune di Prato sta già attivamente lavorando.

Un altro aspetto di grande interesse è rappresentato dal quadro normativo nazionale ed europeo che pone importanti obiettivi finalizzati a incrementare la centralità dell'utente, l'integrazione dei principali servizi europei e la loro reperibilità. In particolare, il Piano Triennale fa riferimento al **Single Digital Gateway (Regolamento UE 2018/1724)**, che intende costruire uno sportello unico digitale a livello europeo, che consenta a cittadini e imprese di esercitare più facilmente i propri diritti e fare impresa all'interno dell'Unione europea, con l'obiettivo di fornire accesso a:

- informazioni relative ai diritti, agli obblighi e alle norme europee e nazionali che si applicano agli utenti che esercitano o intendono esercitare i loro diritti derivanti dal diritto dell'Unione nell'ambito del mercato interno;
- informazioni sulle procedure in linea e non in linea e link alle procedure on-line, stabilite a livello dell'UE o nazionale per consentire agli utenti di esercitare i diritti e rispettare gli obblighi e le norme nell'ambito del mercato interno;
- informazioni sui servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi.

Il portale fornirà anche assistenza per l'accesso ai servizi più idonei alle necessità degli utenti e, entro il 2023, la possibilità di gestire online più di 20 procedure amministrative, tra cui i certificati di nascita, le dichiarazioni dei redditi e le iscrizioni all'università.

La progettazione e lo sviluppo dei servizi digitali dell'amministrazione dovranno quindi anche tenere conto di questo aspetto, in modo da garantire, laddove richiesto, la necessaria interoperabilità con il portale europeo.

3.5 Strategia Nazionale per le competenze digitali (2020)

Sempre durante la stesura finale del presente documento, il Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione, nella persona della Ministra Paola Pisano, ha firmato, nel luglio 2020, il decreto di adozione della [Strategia Nazionale per le Competenze Digitali](#).

Si tratta di una strategia globale, multisettoriale ed integrata, utile per programmare interventi organici, rafforzando la sinergia tra scuola e università, tra queste e i nuovi lavori, le politiche per i giovani, le imprese e la pubblica amministrazione, le politiche per la cittadinanza digitale.

La Strategia, elaborata nell'ambito dell'iniziativa **Repubblica Digitale**, è il risultato di un approccio multi stakeholder che ha riunito intorno allo stesso tavolo Ministeri, Regioni, Province, Comuni, Università, enti pubblici di ricerca, imprese, professionisti, Rai, associazioni e varie articolazioni del settore pubblico, oltre alle organizzazioni aderenti alla Coalizione Nazionale (più di 120, che promuovono circa 130 iniziative), con una regia affidata al Comitato Tecnico Guida di Repubblica Digitale, coordinato dal Dipartimento per la trasformazione digitale.

Questa iniziativa nasce anche in risposta ad alcune evidenti problematiche sottolineate dai seguenti dati: solo il 42%, della popolazione italiana tra 16 e 74 anni possiede competenze digitali di base o superiori, ossia, 26 milioni di italiani (16-74 anni) non hanno le competenze digitali adeguate per esercitare appieno i diritti di cittadinanza e che circa 15 milioni navigano su Internet con competenze digitali inferiori a quelle di base, tanto che il **DESI** (Digital Economy and Society Index) 2020 inserisce l'Italia all'ultimo posto della classifica per l'area "Capitale Umano".

Gli obiettivi della Strategia, che mirano a ridurre il divario con gli altri Paesi europei e ad abbattere le situazioni di *digital divide* che caratterizzano il contesto italiano, sono ad ampio spettro e hanno l'obiettivo di:

- combattere il divario digitale di carattere culturale presente nella popolazione italiana, sostenendo la massima inclusione digitale;
- sostenere lo sviluppo delle competenze digitali in tutto il ciclo dell'istruzione e della formazione superiore;
- promuovere lo sviluppo delle competenze chiave per il futuro e aumentare la percentuale di specialisti ICT, soprattutto nelle tecnologie emergenti;
- garantire a tutta la popolazione attiva le competenze digitali fondamentali per le nuove esigenze e modalità di lavoro

La Strategia, a cui a breve sarà affiancato un Piano Operativo integrato da attuare con risultati significativi e misurabili, individua 4 assi principali di intervento, per cui sono state definite priorità, linee di azione e impatti:

1. **Istruzione e Formazione Superiore** – per lo sviluppo delle competenze digitali all'interno dei cicli d'istruzione per i giovani, con il coordinamento del Ministero dell'Istruzione e del Ministero dell'Università e della Ricerca.
2. **Forza lavoro attiva** – per garantire competenze digitali adeguate sia nel settore privato che nel settore pubblico, incluse le competenze per l'e-leadership, con il coordinamento del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministro per la Pubblica Amministrazione.
3. **Competenze specialistiche ICT** – per potenziare la capacità del Paese di sviluppare competenze per nuovi mercati e nuovi lavori, in gran parte legati alle tecnologie emergenti e al possesso delle competenze chiave per i lavori del futuro, con il coordinamento del Ministero dell'Università e Ricerca e del Ministero dello Sviluppo Economico.

4. **Cittadini** – per sviluppare le competenze digitali necessarie a esercitare i diritti di cittadinanza e la partecipazione consapevole alla vita democratica, con il coordinamento del Ministro per l’Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione (MID)

La Strategia nazionale per le competenze digitali rappresenta dunque un elemento fondamentale di confronto nell’implementazione degli obiettivi identificati nel presente documento. Si sottolinea fino da ora la particolare rilevanza che hanno alcuni temi specifici, individuati dalla Strategia, in relazione alla trattazione del presente documento ed alle soluzioni ed azioni da esso proposte, nello specifico:

- la Strategia individua tra le azioni prioritarie (Asse n. 2 – Forza lavoro attiva) quelle mirate a garantire competenze digitali adeguate nel settore pubblico, prevedendo un impatto e degli indicatori volti a: migliorare le competenze sia di base che specialistiche ICT per i dipendenti pubblici, a partire dalla rilevazione strutturata dei fabbisogni formativi a livello organizzativo, professionale, individuale; incrementare i servizi pubblici digitali destinati a cittadini e imprese;
- la Strategia individua tra le azioni prioritarie (Asse n. 4 – Cittadini) cinque linee di intervento, e in particolare: 1) percorsi formativi per adulti all’interno delle istituzioni scolastiche, in sinergia con le scuole che si aprono al territorio e potenziano le iniziative di alfabetizzazione digitale; 2) percorsi formativi all’interno del circuito formativo non formale con piattaforme di apprendimento che accompagnino la crescita del livello di competenza; 3) percorso “della strada” per la formazione di competenze digitali e informative sul territorio, basato, tra le altre cose, sulla facilitazione attraverso personale dedicato, punti di accesso assistiti, palestre digitali; 4) percorsi di comunicazione, basati sulla convinzione che i processi di alfabetizzazione e sensibilizzazione necessitino di una comunicazione continua; 5) percorso di inclusione digitale, che da un lato si rivolga a gruppi sociali svantaggiati, dall’altro faccia dell’approccio multi stakeholder e della collaborazione tra diversi attori il suo punto di forza.

Le azioni progettuali relative allo sviluppo delle competenze digitali, sia interne all’amministrazione che rivolte ai cittadini, indicate nel presente documento, risultano coerenti con quanto espresso dalla Strategia, che sarà quindi intesa come strumento fondamentale di confronto nella loro definizione, realizzazione ed implementazione.

3.6 L’emergenza COVID-19

A seguito dell’emergenza sanitaria dovuta al COVID-19 ed alla chiusura di tutte le attività imposta dal governo a partire dal 10 Marzo 2020, anche il Comune di Prato ha dovuto riorganizzare le proprie attività, sia interne che rivolte alla cittadinanza. In particolare, dal 9 Marzo sono state avviate tutte le procedure necessarie per trasferire le attività lavorative in modalità smart working, consentendo così agli uffici comunali di garantire la necessaria continuità operativa. Tali procedure hanno riguardato anche gli organi di governo (sindaco, assessori, consiglieri, commissioni), che hanno potuto continuare le proprie attività istituzionali attraverso appositi strumenti telematici.

Nello specifico, sono state effettuate le seguenti attività:

- attivazione di una sezione informativa dedicata all’emergenza sanitaria sul sito web del comune (<https://www.comune.prato.it/coronavirus/>);
- trasferimento in smart working di più del 50% degli impiegati comunali (circa 600 persone) in due settimane;
- selezione ed implementazione di strumenti per videoconferenza per le attività degli organi istituzionali e del personale;
- attivazione di strumenti free per la videoconferenza fra uffici;
- attivazione di una procedura online e relativa hot-line per l’erogazione e la gestione dei buoni pasto per la cittadinanza;

- pianificazione della distribuzione di mascherine protettive alla popolazione sulla base di ricerche all'interno del database dell'anagrafe e della mappatura del territorio comunale mediante gli strumenti GIS;
- attivazione di sessioni di training online per il personale come aggiornamento sui temi delle procedure digitali.

In **Tabella 1** si riportano alcune indicazioni specifiche relative alle attività implementate, laddove si sono osservate particolari esigenze tecnologiche, difficoltà e/o necessità di approfondimenti.

Tabella 1- Sintesi delle attività realizzate dal Comune di Prato durante l'emergenza COVID-19.

Attività	Aspetti tecnologici	Difficoltà e questioni aperte	La scelta
Pagina informativa sul sito web	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna particolare esigenza tecnologica • Possibile elevato traffico sulla rete 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevata pressione sullo staff editoriale per i continui aggiornamenti 	
Smart working per il personale	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo dell'approccio Bring Your Own Device (BYOD) come scelta primaria • Gestione dei servizi telefonici • Utilizzo della piattaforma free OpenVPN • Gestione della funzione di desktop remoto 	<ul style="list-style-type: none"> • Grande estensione della capacità del sistema VPN (da 50 a 600 accessi) • Necessità di configurare i propri pc in termini di sicurezza • Monitoraggio delle attività in smart working • Controllo dello stato di accensione/spegnimento delle workstation sulla intranet • Disponibilità di banda larga nelle proprie abitazioni • Qualità della strumentazione domestica • Liste di priorità 	
Sistema di videoconferenza	<ul style="list-style-type: none"> • Grande varietà di strumenti disponibili sul mercato (free ed a pagamento) • Qualità offerta • Richieste specifiche da parte degli organi 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà di utilizzo per utenti non esperti • Mancanza di strumenti integrati per la votazione online con validità legale • Mancanza di supporto diretto per lo streaming 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Webex commerciale • Strumenti specifici per la votazione online

	istituzionali e dei servizi legali <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di utilizzo degli strumenti da parte degli organi istituzionali e del personale • Semplicità di utilizzo degli strumenti (es. modalità di accesso, interfaccia d'uso) 	<ul style="list-style-type: none"> • Carenza sul mercato di strumenti aggiuntivi come microfoni e videocamere • Necessità di formazione sull'uso degli strumenti per gli organismi istituzionali 	
Servizio on line per erogazione di buoni pasto	<ul style="list-style-type: none"> • Necessità di implementazione rapida • Necessità di integrazione con i servizi di backoffice • Previsione numero di accessi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di una infrastruttura stabile • Difficoltà nell'utilizzo di autenticazione forte • Problema della dematerializzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione di una scheda per la richiesta • Implementazione di una procedura di accesso "debole" • Attivazione di un call centre virtuale dedicato

Per quanto riguarda le attività di formazione al personale erogate online, queste sono state progettate per valorizzare e compensare la riduzione di produttività durante il lavoro da casa, allo scopo di incrementare le competenze digitali e migliorare le capacità di utilizzo dei vari strumenti predisposti. Le attività di formazione sono state erogate attraverso gli strumenti di videoconferenza e vari canali online disponibili ed hanno riguardato in particolare i temi della sicurezza informatica.

Riorganizzazione del lavoro interno all'amministrazione

La fase di emergenza ha reso necessario un ripensamento ed una riorganizzazione del lavoro all'interno dell'amministrazione comunale, che hanno visto gli strumenti ICT svolgere un ruolo fondamentale. Durante tale esperienza sono scaturite alcune riflessioni che possono fornire elementi sostanziali nella promozione e sviluppo dell'innovazione digitale, catalizzando l'esperienza fatta in vista di un suo consolidamento, che possa fornire da un lato un'adeguata risposta in altre eventuali situazioni di criticità, ma dall'altro anche un contesto operativo più efficace a regime.

Tali riflessioni hanno dato origine all'individuazione di alcune sfide, da intendersi come linee di indirizzo ed azioni proposte da inserire nell'agenda digitale.

LE SFIDE

- **Sviluppo dello smart working.** C'è la necessità facilitare maggiormente dello smart working, trasferendo sempre più online ed utilizzabili da remoto tutti gli strumenti software utilizzati dagli uffici.
- **Valorizzazione delle tecnologie disponibili e di nuovi approcci.** C'è la possibilità di ricorrere ad un'ampia scelta di strumenti e servizi anche di tipo free, capaci di supportare

le attività dell'amministrazione, come ad esempio il software libero (FLOSS), la possibilità di utilizzare il proprio device (BYOD), i servizi gratuiti di video-chat e la possibilità di semplificare le procedure attraverso il superamento di alcuni vincoli di tipo legale.

- **Necessità di disporre di un'infrastruttura di larga banda per l'accesso ai servizi.** Questo è un aspetto di grande importanza ed occorre quindi potenziare i collegamenti in quelle zone della città che ancora non sono debitamente attrezzate da questo punto di vista.
- **Dimensionamento delle infrastrutture ICT.** Occorre prevedere un dimensionamento adeguato delle infrastrutture ICT, che consenta di sostenere le fasi di emergenza e di garantire la necessaria resilienza, tenendo conto delle mutate esigenze (ad esempio, incremento del numero degli accessi).
- **Gestione delle barriere all'utilizzo dei servizi digitali.** L'incremento degli accessi ai servizi digitali legato all'emergenza si scontra talvolta con le difficoltà di alcune tipologie di utenti, che non hanno le necessarie capacità per utilizzare tali servizi. Occorre quindi ripensare il disegno dei servizi e le procedure di accesso (ad esempio ricorrendo ad autenticazioni di tipo "debole"), in modo da facilitarne l'utilizzo.
- **Sviluppo delle operazioni di dematerializzazione e digitalizzazione documentale.** Il processo di dematerializzazione e digitalizzazione documentale può trarre un notevole beneficio nelle fasi di emergenza, laddove sia supportato anche da un adeguato cambiamento di mentalità da parte degli uffici.
- **Capacità di acquisire e gestire i dati.** Nelle situazioni di emergenza assume grande importanza la disponibilità di strumenti adeguati per l'acquisizione e la gestione dei dati relativi ai diversi contesti, sulla base dei quali costruire rapidamente scenari applicativi che consentano di affrontare le criticità e pianificare le necessarie operazioni.
- **Coinvolgimento dei cittadini.** Nelle condizioni di emergenza diventa fondamentale anche disporre di strumenti e modalità digitali che facilitino il coinvolgimento dei cittadini, che possono fornire in modo volontario un imprescindibile supporto all'attività dell'amministrazione e partecipare così alla gestione della cosa pubblica.
- **Implementazione di un modello di governance collaborativo:** auspicabile la creazione di una nuova forma di governance guidata dalla pubblica amministrazione e realizzata insieme alle sue aziende partecipate ed agli altri soggetti che gestiscono servizi di interesse pubblico, che permetta una più facile gestione dei servizi necessari in emergenza, il miglioramento della comunicazione digitale, uno scambio dati più efficace per fronteggiare le molteplici necessità degli stati di emergenza in maniera efficiente, innovativa e resiliente

Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)

Il Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34 (Decreto "Rilancio", poi convertito con la Legge 77/2020), all'art. 263 riportava disposizioni in materia di flessibilità del lavoro pubblico e di lavoro agile, che sono state successivamente emendate per superare la fase di emergenza e definire il cosiddetto **Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)**, sulla base del quale le amministrazioni pubbliche potranno ridefinire le modalità di utilizzo del lavoro agile, arrivando ad avere fino al 60% del personale, che può svolgere attività secondo questa modalità, in smart working. Il POLA sarà prodotto da ciascuna amministrazione e costituirà un'apposita sezione all'interno del Piano della Performance. Nel POLA saranno indicate le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, con particolare riferimento a: miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, digitalizzazione dei processi, qualità dei servizi erogati. Le procedure di valutazione potranno anche prevedere il coinvolgimento dei cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

4 Piano di azione per l'Agenda Digitale di Prato

In questa sezione sono raccolte le schede progettuali relative alle attività individuate nella fase di ricognizione delineata nella sezione precedente, che costituiscono la parte operativa dell'agenda digitale su cui potrà concentrarsi l'azione dell'amministrazione comunale.

Alcune delle schede si riferiscono ad attività attualmente in corso, mentre le altre riguardano azioni in parte già programmate ma non ancora avviate, azioni che si svilupperanno a breve termine ed azioni che verranno pianificate nell'arco temporale dei tre anni che rappresentano il periodo di sviluppo della presente agenda digitale.

Le schede sono state elaborate con la collaborazione degli analisti del Sistema Informativo ed in ciascuna di esse sono riportati i seguenti elementi:

1. Tempistica
2. Attori
3. Stakeholder
4. Problema da affrontare
5. Descrizione
6. Risultati
7. Impatto
8. Indicatori di risultato/di successo
9. Assi di intervento
10. Ipotesi di spesa

I contenuti delle schede saranno oggetto di ulteriore approfondimento progettuale laddove necessario, in base alla evoluzione operativa dell'agenda digitale.

Di seguito si riportano le schede progettuali, organizzate in ordine cronologico come segue:

- Progetti in corso (PIC)
- Progetti Programmati (PP)
- Progetti a breve termine (PBT)
- Progetto a medio-lungo termine (PMLT)

4.1 Progetti in corso (PIC)

PIC1 – Firma grafometrica

Tempistica	X in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo ● Servizi Anagrafici ● Polizia Municipale ● Direzioni e uffici interessati dalle pratiche con firma grafometrica
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Uffici comunali ● Cittadini
Problema da affrontare	<ul style="list-style-type: none"> ● Riduzione della carta prodotta allo sportello e minimizzazione dello spazio fisico di archiviazione. ● Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi interni.
Descrizione	Inserimento della firma grafometrica all'interno delle diverse procedure amministrative, come ad esempio quelle anagrafiche, i verbali dei sinistri e le pratiche relative alla sicurezza sul lavoro.
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Adozione di un nuovo sistema digitale per la firma grafometrica; riorganizzazione e razionalizzazione delle procedure interne della pubblica amministrazione. ● Acquisto di SW di gestione di tablet di firma ed acquisto dei tablet necessari ai vari sportelli selezionati. ● Integrazione dei sistemi di firma grafometrica con i SW individuati
Impatto	Grazie alla dematerializzazione si riducono i tempi di apertura delle pratiche, si riduce la necessità di spazio di archiviazione, diminuzione l'utilizzo della carta, si promuovono gli strumenti digitali, si facilita la circolazione dei documenti fra gli uffici.
Indicatori	Attivazione servizio entro i tempi stabiliti (Si, No)
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X Euro 15.000

PIC2 – Piano per integrazione di PagoPA nei servizi di pagamento

Tempistica	X in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	Agevolare le procedure di pagamento dei servizi comunali ed uniformarle a quelle definite a livello nazionale.
Descrizione	<p>La piattaforma PagoPa si basa sull'associazione ai debiti di un "Identificativo Univoco di Versamento" (IUV) che serve sia nel momento del pagamento sia nella rendicontazione.</p> <p>Le modalità di pagamento di PagoPA applicabili al comune sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● il modello 1, cioè il pagamento che avviene sul sito del comune e parte dall'individuazione del debito o generazione del debito nel caso di pagamenti spontanei

	<ul style="list-style-type: none"> ● il modello 3, cioè il pagamento presso un Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) che presuppone l'invio al cittadino di un avviso cartaceo o digitale con lo IUV. <p>Il Comune di Prato ha attivato i pagamenti modello 1 e l'obiettivo in questo caso è quello di incrementare i pagamenti disponibili. Per quanto riguarda invece il modello 3, occorre rivedere i gestionali che generano debiti in modo che prevedano l'associazione di uno IUV e numero avviso con specifica segregazione da riportare sulle comunicazioni inviate in modalità cartaceo o digitale.</p> <p>Una utile integrazione è quella con l'app "IO" ed il domicilio digitale del cittadino, appena sarà disponibile il registro nazionale.</p> <p>Sarà da prevedere anche una campagna informativa.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementazione nuovi servizi di pagamento modello 1 ● Predisposizione soluzioni tecnologiche per modello 3 ● Implementazioni gestionali per generazione IUV e integrazione con piattaforme tecnologiche che consentano il pagamento mediante modello 3.
Impatto	Uniformità dei sistemi di pagamento sul territorio nazionalità con possibilità di scelta del canale più appropriato alle proprie esigenze
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Modello 1: Numero di nuovi servizi con PagoPA attivo (numero) ● Modello 3: Implementazione nuovi gestionali e integrazione piattaforme (Sì, No)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 50.000 (acquisizione piattaforma a riuso per il collegamento diretto al nodo dei pagamenti con integrazioni dirette ai gestionali e ai sistemi di rendicontazione)

PIC3 – Sviluppo delle competenze digitali interne all'amministrazione

Tempistica	<input checked="" type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo (contributo alla docenza su alcune tematiche specifiche) ● Segreteria e Protocollo (contributo alla docenza su alcune tematiche specifiche) ● Referenti della formazione dei servizi del Comune che possono costituire un raccordo con ● PIN S.c.r.l. – Polo Universitario Città di Prato o altri centri di formazione.
Stakeholder	I Servizi del Comune di Prato
Problema da affrontare	Incremento delle competenze digitali del personale dell'amministrazione.
Descrizione	<p>Realizzazione di attività di formazione continua per il personale interno all'amministrazione comunale, basato su: mappatura delle esigenze interne di formazione, pianificazione delle attività in maniera ciclica, eventuale collaborazione del Servizio Sistema Informativo nella gestione di contenuti ed attività formative.</p> <p>Ai tecnici del Sistema informativo saranno rivolte azioni formative specifiche in linea con le linee di sviluppo nazionali in materia informatica.</p>

	<p>Sono già state individuate alcune esigenze formative rivolte a tutto il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Criteri di uso e di ottimizzazione delle risorse informatiche in uso</u> (posta elettronica, gestione delle cartelle, criteri di attribuzione dei nomi, etc.); ● <u>Open-office</u>: cos'è Open-Office, uso dei moduli principali che lo compongono in confronto a Word (Writer), Excel (Calc), Powerpoint (Impress), etc. È opportuno procedere con l'organizzazione di corsi di formazione differenziati (più specifici per i tecnici di supporto), a seconda del livello di uso, documentazione su Intranet; ● <u>Migliorare l'uso dei pacchetti sw</u> che costituiscono la scrivania informatica del dipendente (ragioneria, atti, ...); ● Migliorare la conoscenza di norme e comportamenti connessi alla <u>de-materializzazione</u>; ● <u>La conservazione sostitutiva</u>: quando si applica, tempi, validità, etc; ● Approfondimento del <u>Protocollo informatico</u>: aspetti normativi ed operativi, introduzione della pratica di fascicolazione; ● Sicurezza informatica <p>Un ulteriore ambito che sarà necessario approfondire è quello relativo all'Intelligenza Artificiale ed alle sue applicazioni, particolarmente quelle di interesse per la PA, secondo le linee guida già esposte nella Strategia Nazionale per l'Intelligenza Artificiale 2020, pubblicato dal MISE.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Mappatura continua delle esigenze formative ● Erogazione di corsi di formazione, sia in presenza che tramite piattaforme digitali
Impatto	Miglioramento delle competenze e conoscenze digitali di tutti i dipendenti della pubblica; gestione più efficiente delle pratiche e procedure digitali della pubblica amministrazione
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Numero di corsi attivati (numero) ● Numero di uffici coinvolti/partecipanti (numero)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input checked="" type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 10.000

PIC4 – Miglioramento della sicurezza delle infrastrutture ICT

Tempistica	<input checked="" type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistemi Informativi
Stakeholder	Utilizzatori dei servizi informatici dell'Ente
Problema da affrontare	Innalzamento del livello di sicurezza delle infrastrutture ICT del Comune.
Descrizione	<p>Sono previste diverse azioni (alcune in corso ed altre in via di attivazione e di futura realizzazione), fra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Adozione di protocolli cifrati in tutte le trasmissioni di dati in rete ● Introduzione di sistemi di <i>Intrusion Detection</i> ● Rinnovo dei sistemi anti-malware

	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione di sistemi di filtraggio della posta elettronica ● Utilizzo di un nuovo sistema proxy per la navigazione sicura e controllata ● Potenziamento dei sistemi di rilevazione intrusioni o comportamenti anomali dei vari sistemi ● Effettuazione regolare di <i>vulnerability assessment</i> ● Realizzazione della Continuità Operativa per i componenti del sistema critici ● Migrazione a strumenti Open Source ● Creazione di un Incident Response Team ● Formazione specifica sulla sicurezza informatica a tecnici del Servizio Sistema Informativo ed ai dipendenti del Comune
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilità di sempre più sofisticati sistemi di difesa dagli attacchi informatici. ● Maggiore consapevolezza degli utenti sulle problematiche della sicurezza. ● SLA sempre migliori per i servizi informatici erogati.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Miglioramento della sicurezza delle infrastrutture ICT e della disponibilità dei servizi informatici. ● Maggior tutela della privacy dei cittadini
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizzazione del sistema di soluzioni previsto (Sì, No) ● Numero corsi di formazione realizzati (numero) ● Numero partecipanti (numero) ● Creazione dell'Incident Response Team (Sì, No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi intenti <input type="checkbox"/> da stimare X Euro 100.000

PIC5 – Estensione della rete wi-fi presso uffici e sportelli comunali

Tempistica	X in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistemi Informativi ● URP e uffici aperti al pubblico ● Utilities
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	Non tutti gli uffici comunali che erogano servizi al pubblico dispongono di copertura wi-fi free ad uso dei cittadini.
Descrizione	Il progetto prevede l'estensione della rete free PRATOWIFI in modo da coprire gli uffici comunali che ne siano ancora sprovvisti e la possibilità di sviluppare eventualmente accordi con altri enti per integrare nel servizio anche i loro spazi frequentati dal pubblico.
Risultati	Installazione di access point negli uffici comunali attualmente sprovvisti e loro integrazione nella rete PRATOWIFI.

Impatto	<ul style="list-style-type: none"> Migliore connettività a larga banda gratuita per i cittadini Facilitazione dell'accesso ai servizi pubblici on-line ed all'eGovernment Facilitazione del lavoro dei dipendenti comunali in movimento per la città
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> Numero di access point installati (numero) Quantità di traffico (GB)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X Euro 25.000

PIC6 – Riorganizzazione infrastrutture hw e sw a supporto del piano di lavoro agile (POLA)

Tempistica	X in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> Servizio Sistema Informativo Altri Servizi del comune
Stakeholder	Dipendenti comunali
Problema da risolvere	Redazione di un Piano Operativo per la facilitazione ed il supporto a regime del Lavoro Agile (POLA), mediante l'individuazione delle infrastrutture necessarie, le modifiche organizzative e normative interne all'ente e l'individuazione di target da raggiungere.
Descrizione	<p>L'art. 263 del decreto semplificazioni del 19/5/2020 n. 34 così come convertito in legge dal Parlamento introduce modifiche all'articolo 14 della legge 7 agosto 2015, n. 124 (che disciplina il lavoro agile nella PA). Con queste modifiche è introdotta, tra l'altro, la seguente attività obbligatoria (testo riportato come in vigore al momento della stesura del presente documento):</p> <p><u>"...le amministrazioni pubbliche redigono, sentite le organizzazioni sindacali, il Piano organizzativo del lavoro agile (POLA), quale sezione del documento di cui all'articolo 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. Il POLA individua le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 60 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera, e definisce, altresì, le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative. In caso di mancata adozione del POLA, il lavoro agile si applica almeno al 30 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano. Il raggiungimento delle predette percentuali è realizzato nell'ambito delle risorse disponibili a legislazione vigente. Le economie derivanti</u></p>

	<p>dall'applicazione del POLA restano acquisite al bilancio di ciascuna amministrazione pubblica. (21)..."</p> <p>Il contributo della componente tecnologica nella definizione di questo atto di pianificazione annuale è importante. Il servizio Sistema informativo sarà perciò coinvolto in tale attività di pianificazione.</p> <p>Per previsione normativa tali attività non dovranno comportare spesa aggiuntiva, ma dovranno essere utilizzate le disponibilità finanziarie esistenti.</p> <p>Nella definizione della infrastruttura tecnologica dovranno anche essere tenute in conto le disposizioni ulteriori, introdotto con l'art. 31 del successivo D.L. 76/2020, presenti nel CAD a proposito di sistemi a supporto del lavoro agile.</p>
Risultati	Per la parte tecnologica del POLA: disponibilità (con eventuale adeguamento) delle infrastrutture tecnologiche hw e sw necessarie a supportare il piano, anche relativamente agli aspetti di misura dei livelli di produttività e degli obiettivi di lavoro.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Garanzia di lavorare in modalità "agile" per almeno il 60% dei dipendenti. ● Possibilità di garantire, grazie anche agli strumenti tecnologici adottati, livelli di produttività e la misurabilità degli obiettivi posti al lavoratore anche nella modalità "agile".
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Numero di utenti in lavoro agile supportabili dalla infrastruttura (numero) ● Numero di accessi alle VPN (numero) ● Numero di postazioni predisposte per il lavoro agile (numero) ● Disponibilità strumenti sw per la misura della produttività (Sì/No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazioni <input type="checkbox"/> Promozione <input checked="" type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> Solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PIC7 – Servizio prenotazione postazione biblioteca

Tempistica	<input checked="" type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo ● Biblioteca "Lazzerini"
Stakeholder	Utenti del servizio bibliotecario
Problema da risolvere	Al momento l'utenza della biblioteca Lazzerini ha dimensioni superiori alla capienza della struttura. Inoltre per le esigenze legate alla pandemia di Covid-19 è necessario evitare l'afflusso di persone alla struttura in assenza di disponibilità di postazioni
Descrizione	Mediante l'attivazione di un servizio on-line e anche mediante app (ne esistono di disponibili in modalità cloud SaaS), gli utenti possono prenotare anticipatamente una postazione per essere sicuri di trovare posto al momento in cui si recheranno presso la struttura.

Risultati	Disponibilità del servizio di prenotazione mediante servizio on-line e APP su smartphone
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Risparmio di tempo ed eliminazione delle frequentazioni della struttura in assenza di disponibilità di postazioni per gli utenti. ● Maggiore sicurezza nella gestione degli spazi bibliotecari
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Numero di utenti che utilizzano il servizio (numero)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input checked="" type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 2.500/anno.

PIC8 – Attivazione sportelli rilascio SPID

Tempistica	<input checked="" type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Personale sportelli comunali ● Personale esterno arruolato allo scopo
Stakeholder	Cittadini
Problema da risolvere	<p>Entro Febbraio 2021 tutti i servizi on-line della PA dovranno migrare all'utilizzo anche di SPID per l'autenticazione degli utenti. I cittadini sono attualmente abituati ad utilizzare altri strumenti più semplici e meno sicuri, inoltre la procedura di acquisizione di credenziali SPID no è semplicissima per i non addetti.</p> <p>Sarebbe quindi auspicabile fornire gratuitamente, in modo assistito e presso postazioni comunali tele tipo di credenziali a tutti i cittadini che ne facciano richiesta. Ciò in parallelo ad una campagna di informazione/formazione all'uso delle stesse e dei servizi on-line.</p>
Descrizione	<p>La Regione Toscana ha stipulato un accordo con la società di informatica della Regione Emilia Romagna (Lepida) che consente di rilasciare credenziali SPID, gestite da questa società in-house, presso sportelli degli enti locali della nostra regione.</p> <p>Si tratta di aderire formalmente a questo accordo e di organizzare sul territorio degli sportelli dedicati a tale attività di rilascio gratuito.</p> <p>Tali sportelli potranno essere attivati sia presso uffici del comune che effettuano servizio al pubblico che in altri luoghi pubblici, mediante arruolamento di personale dedicato e che faccia anche attività di formazione/divulgazione sulla materia.</p>
Risultati	Attivazione di una procedura per la semplificazione del rilascio delle credenziali SPID ai cittadini.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Aumento del numero di cittadini dotati di credenziali SPID ed in grado di usarle nei servizi on-line degli enti pubblici ● Aumento del livello di utilizzo dei servizi on-line della PA
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Numero di credenziali SPID rilasciate presso tali sportelli (numero)

Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Nuovi servizi	X Promozione X Infrastrutture e piattaforme trasversali	X Competenze <input type="checkbox"/> Governance
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni	<input type="checkbox"/> Da stimare	X Euro 30.000,00.

4.2 Progetti programmati (PP)

PP1 – Gestione pratiche delle varianti urbanistiche

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input checked="" type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Servizio Urbanistica
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Professionisti e imprese di costruzioni • Cittadini
Problema da affrontare	Informatizzazione delle procedure relative alle varianti urbanistiche e pubblicazione sul sito del Comune della relativa documentazione.
Descrizione	<p>Il servizio urbanistica ha previsto di analizzare il flusso amministrativo delle varianti, rivedendo il processo interno alla luce della nuova organizzazione dell'ufficio.</p> <p>Una volta definito l'iter, l'ambiente per la gestione delle varianti deve essere impostato e configurato sul sistema gestionale Civilia. Il personale del servizio dovrà essere formato sull'utilizzo della procedura, che prevede azioni differenziate tra amministrativi e tecnici, con ruoli e abilitazioni specifici.</p> <p>L'informatizzazione della gestione pratica consentirà di analizzare le informazioni e gli step delle varianti che devono essere resi pubblici sul portale dell'ente. Occorrerà quindi procedere al disegno dell'interfaccia e alla realizzazione del servizio di pubblicazione e ricerca.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del work flow e definizione delle specifiche per la gestione delle azioni amministrative delle varianti • Configurazione e impostazione della procedura Civilia per la gestione delle nuove pratiche • Formazione del personale e supporto allo start-up • Inserimento e gestione delle varianti su Civilia con processo di messa a punto • Analisi delle informazioni da rendere pubbliche e delle fasi da segnalare sul portale dell'ente • Realizzazione del servizio di pubblicazione e ricerca
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> • Razionalizzazione delle procedure amministrative • Maggiore trasparenza delle procedure
Indicatori	Attivazione servizio (Sì, No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PP2 – Visualizzazione prove concorsuali

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input checked="" type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Direzioni ed uffici che si occupano delle procedure relative alle prove concorsuali (ufficio personale).
Stakeholder	Partecipanti ai concorsi del Comune
Problema da affrontare	Incremento della trasparenza nelle selezioni pubbliche.

Descrizione	Realizzazione di un servizio on-line che, a partire dal codice fiscale e dal numero di carta d'identità, permetta ad ogni candidato di visualizzare la propria prova preselettiva. Il servizio si applica a tutte le prove che prevedono l'impiego del test a crocette con lettura automatica.
Risultati	Servizio on-line per la visualizzazione della prova di concorso.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento di rapidità ed efficacia nella comunicazione delle informazioni verso i cittadini. Notevole riduzione delle richieste di accesso agli atti dopo la pubblicazione delle graduatorie.
Indicatori	Attivazione servizio (Sì, No)
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PP3 – Lancio piattaforma CRM – Nuova messaggistica - Sperimentazione di IO App

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso X programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> Servizio Sistema Informativo Fornitore piattaforma CRM Gestori IO App
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	<ul style="list-style-type: none"> Facilitare la comunicazione fra comune e cittadini riunendo in un'unica app tutte le comunicazioni provenienti dalla pubblica amministrazione (locale e nazionale) direttamente dallo smartphone, utilizzando la piattaforma CRM già sviluppata dal Comune di Prato. Attivazione di ulteriore messaggistica sui servizi del Comune (es.: asili, scadenze,...) aggiungendo anche il canale IO App alle comunicazioni già gestite via SMS.
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> Completamento dell'avvio del software CRM sviluppato ed integrazione con canale SMS e IO App. Pubblicizzazione, attivazione di varie notifiche mediante integrazione con i SW esistenti
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei servizi comunali nell'app IO Attivazione di nuove notifiche
Impatto	Accesso semplificato alle comunicazioni/informazioni provenienti dall'amministrazione
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> Completamento servizio CRM (Sì, No) Integrazione con app IO (Sì, No) Numero di servizi integrati nell'app IO (numero)
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali

Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....
-------------------------	---

PP4 – Introduzione modellazione BIM nella progettazione

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input checked="" type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Uffici tecnici comunali • Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnici comunali • Progettisti Esterni
Problema da affrontare	<p>Il Codice degli appalti introduce nuovi obblighi in tema di progettazione relativi all'utilizzo di strumenti CAD/CAM nella progettazione di opere, ed in particolare quello di utilizzare il rendering con strumenti BIM (Building Information Modeling) nella stesura di progetti di opere pubbliche.</p> <p>Il Comune di Prato già utilizza Strumenti di tipo CAD nella gestione dei progetti sia interni che esterni ma deve attrezzarsi anche per l'utilizzo di questo nuovo strumento di progettazione.</p>
Descrizione	<p>Occorre individuare un set di prodotti BIM sia di tipo Free (per la sola visualizzazione) che di tipo commerciale (per la progettazione) al fine di rendere gli uffici in grado di utilizzare questo tipo di modellazione per i propri progetti che per la fruizione e visualizzazione di progetti affidati all'esterni.</p> <p>Sarà inoltre necessario organizzare interventi di formazione apposita.</p>
Risultati	I tecnici comunali saranno in grado di gestire elaborati progettuali digitali che includano modellazioni di tipo BIM.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> • Più completa documentazione progettuale relativa alle opere pubbliche • Rispetto della normativa sugli appalti
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione strumenti software adatti allo scopo (Sì/No) • Numero di postazioni di lavoro attrezzare per il BIM (numero)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input checked="" type="checkbox"/> Competenze <input checked="" type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 50.000,00

PP5 – Digitalizzazione delle integrazioni a pratiche edilizie e SUAP

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input checked="" type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio pratiche Edilizie e SUAP • Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini • Professionisti del settore edilizio e attività produttive • Ufficio pratiche edilizie e SUAP

Problema da affrontare	<p>Gli uffici del Comune interessati già sono dotati di una piattaforma SW per la gestione sia della presentazione on-line delle pratiche SUAP e/o edilizie sia per la loro gestione a livello di back-office. Questo anche per obblighi normativi intervenuti dal Gennaio 2010.</p> <p>I software in questione non permettono però al momento di gestire totalmente on-line, mediante web application specifiche, le eventuali richieste di integrazione della documentazione presentata a seguito di istruttoria. Al momento questa fase del procedimento è gestita mediante messaggistica PEC, che risulta molto macchinosa da seguire e che rischia a volte di non rispettare scadenze legate alle varie procedure.</p>
Descrizione	<p>Occorre al più presto modellare ed informatizzare la richiesta e la ricezione di integrazioni alle istanze, con automatismi più spinti di aggancio alle relative pratiche e di notifica agli operatori interessati, per il relativo processamento nei termini di legge.</p> <p>Andrà anche contestualmente valutata la eventuale sostituzione del software attualmente utilizzato dagli uffici in questione, dal momento che lo stesso è tecnologicamente superato e soggetto a possibile dismissione da parte del relativo fornitore.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Digitalizzazione anche delle procedure connesse alla richiesta ed invio di integrazioni alle istanze presentate in materia edilizia e SUAP ● Rinnovo del SW di gestione delle pratiche Edilizia e SUAP
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Velocizzazione delle istruttorie relative alle pratiche edilizia e SUAP ● Rispetto delle scadenze sulle pratiche in oggetto ● Migliore coordinamento degli addetti all'esame delle pratiche
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Scelta di un nuovo pacchetto SW per il back-office delle pratiche edilizie e SUAP (Sì/No) ● Attivazione di nuovi servizi per la gestione via web delle integrazioni alle pratiche (Sì/No)
Assi di intervento	<p>X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance</p> <p>X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali</p>
Ipotesi di spesa	<p><input type="checkbox"/> solo costi interni X Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....</p>

PP6 – Nuova informatizzazione degli interventi e provvedimenti d'impatto sulla mobilità

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso X programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Ufficio mobilità ● Ufficio Strade ● Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Uffici comunali interessati ai lavori ed interventi su strade ● Cittadini ● Imprese che effettuano interventi su sedi stradali

Problema da affrontare	<p>Quando aziende esterne (TLC, Utility, etc.) devono intervenire su sedi stradali comunali, necessitano di specifici permessi che servono anche a gestire la mobilità cittadina da parte del Comune.</p> <p>Attualmente viene impiegato un SW piuttosto datato (CityWorks), che è solo parzialmente in grado di gestire tutte le tipologie di interventi in modo digitalizzato e che è scarsamente integrato con il resto del sistema informativo comunale.</p> <p>Occorre quindi dotarsi di un nuovo strumento in grado di digitalizzare tutti i processi connessi alla gestione degli interventi su strade comunali e che sia in grado di restituire in tempo reale informazioni utili a costruire una sala controllo multi-ente sui temi della mobilità.</p>
Descrizione	<p>Il prodotto CityWorks, attualmente utilizzato dagli uffici comunali e dai soggetti che richiedono le autorizzazioni, si è evoluto ed è disponibile una nuova versione (già in uso presso il Comune di Firenze ed altri comuni) che andrà valutata e, se soddisfacente, adottata in luogo dell'attuale versione di software oramai obsoleta. Sulla base delle ulteriori estensioni ed integrazioni messe a punto dal Comune di Firenze, si dovrà dispiegare tale soluzione presso il Comune di Prato, procedendo alla integrazione di tale piattaforma con i vari componenti del sistema informativo interessati dalle relative procedure amministrative.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Rinnovo della piattaforma software per la gestione delle autorizzazioni relative agli interventi su sedi stradali ● Ampliamento dei servizi on line per aziende ed utility
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Migliore monitoraggio della situazione relativa ai lavori stradali ai fini di una migliore mobilità cittadina ● Snellimento delle procedure amministrative relative ai lavori stradali ● Velocizzazione e semplificazione degli iter relativi ad autorizzazioni per interventi sulle sedi stradali ● Creazione di un flusso informativo aggiornato sui lavori stradali programmati
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Adozione di una nuova soluzione CityWorks (Si/No) ● Integrazione con altri servizi di interesse (Si/No)
Assi di intervento	<p>X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance</p> <p>X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali</p>
Ipotesi di spesa	<p><input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare X Euro 50.000,00</p>

PP7 –Sistema Informativo del Verde

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso X programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Uffici comunali che si occupano delle aree verdi ● Enti addetti alla gestione del verde ● Ufficio Urbanistica ● Ufficio Statistica ● SIT
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini ● Progettisti ● Imprese che si occupano di verde pubblico e privato

Problema da affrontare	<p>Le aree verdi della città sono di varia natura, di proprietà di vari soggetti pubblici e privati e sono gestite da vari soggetti sia interni che esterni all'Amministrazione Comunale</p> <p>Le informazioni relative alle varie aree verdi ed i dati raccolti sulle stesse sono di interesse per vari soggetti, ma attualmente non sono raccolte e gestite in modo strutturato ed ordinato.</p> <p>Occorre costruire (come del resto la stessa normativa prevede) un vero e proprio sistema informativo del verde cittadino. Si tratta principalmente di una base informativa di tipo SIT (Sistema Informativo Territoriale), nella quale far confluire, nel modo più automatizzato possibile, tutti i dati esistenti, siano essi già disponibili in altre procedure software, che raccolti in modo estemporaneo ed occasionale. Ciò al fine di poter rendere possibile un monitoraggio continuo della situazione ed evitare enormi perdite di tempo in occasione di censimenti, indagini o attività di programmazione urbanistica nelle quali sono richiesti questi dati.</p>
Descrizione	<p>Occorre capire se la piattaforma SIT già disponibile presso il Comune può essere adattata alla creazione anche di questa base dati. In alternativa, occorre individuare una piattaforma specifica sul mercato, privilegiando soluzioni a riuso da altre PA similari.</p> <p>Adottata la piattaforma più idonea, occorre lavorare alla integrazione con tutti i sistemi già esistenti che trattano i dati relativi al verde, o mettere in piedi flussi informativi in grado di tenere aggiornata la base di dati così costruita.</p> <p>Nella creazione della base di dati geografica del verde si dovranno raccogliere e catalogare tutte le esigenze informative degli attori sopra citati.</p>
Risultati	Creazione di una banca dati integrata del verde cittadino
Impatto	Creazione di una sorta di "gemello digitale" del verde sia pubblico che privato cittadino, tramite il quale agevolare il monitoraggio e facilitare i processi urbanistici relativi al verde urbano..
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione della base dati del verde (Si/No) ● Numero di layer informativi integrati (numero)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare X Euro 50.000,00

4.3 Progetti a breve termine (PBT)

PBT1 – Strumenti digitali per la promozione della partecipazione dei cittadini

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Altri Servizi del comune
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni cittadine • Singoli cittadini • Categorie economiche
Problema da affrontare	Facilitare la partecipazione dei cittadini alla definizione, gestione e monitoraggio delle politiche urbane.
Descrizione	Ricerca ed implementazione di una piattaforma software che consenta la partecipazione ed il coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e gestione delle politiche urbane. Una possibilità potrebbe essere l'utilizzo della piattaforma ParteciPA, recentemente lanciata dal Formez. Sono da privilegiare soluzioni on-premise di tipo FLOOS
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di una piattaforma partecipativa. • Pubblicizzazione dello strumento • Gestione di alcune campagne di partecipazione dei cittadini per l'attuazione delle politiche urbane
Impatto	Maggiore coinvolgimento e partecipazione dei cittadini alla gestione delle politiche urbane, con incremento della trasparenza amministrativa.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione piattaforma di partecipazione (Sì, No) • Numero di campagne di partecipazione (numero)
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interne <input type="checkbox"/> da stimare X Euro 10.000

PBT2 – Strumenti per la mappatura dei numeri civici

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Enti, associazioni e cittadini che necessitano riferimenti più precisi alla numerazione civica per effettuare operazioni di soccorso
Problema da affrontare	<ul style="list-style-type: none"> • Agevolare le operazioni dei soccorritori con una migliore localizzazione degli indirizzi da raggiungere. • Fornire informazioni sulla dislocazione dei numeri civici più precisa di quanto avviene con strumenti free a chiunque ne abbia bisogno.
Descrizione	Il Comune di Prato ormai da anni censisce e geo-referenzia i numeri civici come parte del processo amministrativo di rilascio, al fine di avere un aggiornamento della banca dati tempestivo e preciso. In maniera simile sono aggiornate e georeferenziate le strade.

	<p>Sia i numeri civici che le strade sono già disponibili come open data nei comuni formati cartografici (shape file e KML). Pur essendo i dati disponibili per il libero utilizzo, questi non sono ad oggi incorporati nella più diffusa banca dati stradale (OpenStreetMap) perché il processo di integrazione non è immediato o automatico.</p> <p>Molte applicazioni di terze parti utilizzano proprio OpenStreetMap come base perché, essendo un formato omogeneo a livello nazionale, giustifica gli investimenti.</p> <p>Al fine di rendere disponibile l'informazione relativa al posizionamento dei numeri civici ed i tracciati stradali a questo largo parco di applicazioni, si propone di procedere alla creazione di un flusso di aggiornamento gestito dal comune delle banche dati di OpenStreetMap relative a strade e numeri civici.</p> <p>Nel corso del progetto sarà fondamentale valutare eventuali impatti legali, con lo studio di appositi disclaimer sull'utilizzo delle informazioni e della relativa precisione, anche se il fatto di appoggiarsi al progetto OpenStreetMap dovrebbe semplificare le cose, essendo già in essere policy precise studiate a livello mondiale.</p>
Risultati	Disponibilità nella banca dati OpenStreetMap dei numeri civici e delle strade di Prato, con ricaduta su tutte le app e servizi di terze parti che utilizzano questi dati.
Impatto	Maggiore precisione della localizzazione dei numeri civici da parte di tutte le app che fanno uso di OpenStreetMap, con aumento di efficienza delle attività che si basano sulla localizzazione, come per esempio il soccorso in carico alle associazioni di pubblica assistenza.
Indicatori	Attivazione del servizio (Sì, No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PBT3 – App per reportistica sul campo

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo ● Altri uffici comunali ● Altri enti che collaborano con il comune nella gestione delle infrastrutture (Utilities)
Stakeholder	Uffici del Comune
Problema da affrontare	<ul style="list-style-type: none"> ● Miglioramento delle procedure di raccolta e segnalazione di problemi tecnici rilevati sul territorio. ● Rilevazione in campo di fatti ed eventi che richiedono un report di tipo multimediale. ● Raccolta di istanze o Scrittura di notifiche in campo di tipo multimediale. ● Integrazione di questa attività sul territorio con i SW di back-office esistenti.
Descrizione	È stato individuato e visionato il prodotto "GAZPACHO Mobile" (https://www.gazpachomobile.com/) che offre funzionalità interessanti in grado di risolvere tutte le tipologie di problematiche sopra indicate mediante una APP

	<p>da far usare a dipendenti ed altri referenti che può generare modulistica di tipo multimediale sulla base di formati e workflow configurabili.</p> <p>L'APP che opera sul campo è in grado di raccogliere diversi tipo di dati da inserire nel modulo/report:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dati alfanumerici • Posizione • Foto • Firme grafometriche • ... <p>I dati raccolti nel modulo multimediale possono poi essere inviati a pacchetti software esistenti mediante un'API standard del prodotto.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di una procedura di monitoraggio delle attività sul campo ed acquisizione dei relativi dati, con alimentazione in automatico dei relativi sistemi di backoffice. • Rilevamento di infrazioni o fatti cui può far seguito un iter procedurale informatizzato.
Impatto	Maggiore efficacia ed efficienza nella gestione delle attività sul campo condotte dai tecnici comunali e attivazione di servizi/attività comunali direttamente in loco.
Indicatori	Attivazione del servizio (Sì, No)
Assi di intervento	<p>X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance</p> <p>X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali</p>
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PBT4 – Call centre unico

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato X breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Ufficio Comunicazione • URP multi-ente (Comune, Provincia, Prefettura, ASL) • Altri uffici comunali che gestiscono o potrebbero gestire servizi di call center
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini • Imprese ed altre attività economiche
Problema da affrontare	Al momento il canale telefonico è gestito in modo frammentato con una miriade di numeri senza servizi di supporto tipici di un call center (risponditore, gestore di code, etc.). Si rende dunque necessaria una razionalizzazione dei canali di contatto usati dal cittadino verso i servizi dell'amministrazione, per consentire uno scambio di informazioni più efficace.
Descrizione	<p>Progettazione di un sistema di call center virtuale con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di un numero unico per tutte le esigenze della cittadinanza • Utilizzo di risponditori per indirizzare il chiamante • Smistamento delle chiamate ad operatori fisici dislocati nei propri uffici o a casa • Gestione di code di priorità e di messaggi esplicativi • Monitoraggio delle attività <p>La tecnologia necessaria per far questo è già disponibile in Comune.</p>

Risultati	Attivazione di un numero telefonico unico per l'accesso ai servizi comunali.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Miglioramento della qualità della comunicazione e dell'immagine dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. ● Miglioramento della qualità dell'interfaccia verso i cittadini. ● Diminuzione della mobilità e del tempo perso dai cittadini.
Indicatori	Attivazione del servizio (Sì, No)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 40.000

PBT5 – Segnalazioni e sistema di ticketing

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo ● Ufficio comunicazione Comune ● URP ● Uffici Comunali ● Altri enti che supportano il Comune nella gestione dei servizi/infrastrutture
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini, ● Uffici del Comune e responsabili dei servizi
Problema da affrontare	Miglioramento della gestione delle segnalazioni e delle attribuzioni di compiti ai vari uffici del Comune, con tracciatura di tutte le azioni intraprese.
Descrizione	<p>Si rende necessaria l'adozione di un sistema di ticketing <i>general purpose</i>, che possa essere configurato ed utilizzato per tutte le segnalazioni e per tutte le assegnazioni di attività ai dipendenti dell'Ente.</p> <p>Si intende privilegiare soluzioni FLOOS o a basso costo facilmente integrabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● mediante email agli utenti ● mediante API ad altri SW <p>Il sistema verrà introdotto in tutti gli uffici e presso i soggetti esterni che supportano il Comune nella gestione dei servizi e delle infrastrutture.</p> <p>È stato già sperimentato con successo il prodotto free OsTicket. (www.osticket.com)</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Piattaforma software di gestione delle segnalazioni e del loro aggiornamento ● Nuovi operatori opportunamente e ciclicamente formati ● Nuova struttura di governance.
Impatto	Miglioramento di efficacia e precisione della comunicazione verso i cittadini nelle diverse fasi di gestione delle segnalazioni dalla presa in carico alla risoluzione. Migliore controllo delle segnalazioni da parte della PA e ritorno di immagine per la PA. Possibilità di gestire in maniera più efficiente ed integrata le segnalazioni sui servizi di interesse pubblico, indipendentemente dal soggetto gestore.

Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Attivazione del servizio (Sì, No) ● Numero operatori formati (numero) ● Nuova struttura di governance (Sì, No)
Assi di intervento	X Semplificazioni <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PBT6 – Promozione servizi digitali del Comune e competenze digitali dei cittadini

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato X breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistemi Informativi ● Dipartimenti ed uffici del Comune di Prato ● Utilities ● PIN S.c.r.l. – Polo Universitario Città di Prato
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini ● Associazioni ● Dipendenti comunali
Problema da affrontare	Le diverse indagini effettuate sul territorio comunale hanno evidenziato la carenza di conoscenza dei servizi digitali erogati dal comune e dalle aziende partecipate (utilities) da parte dei cittadini. Si è rilevata inoltre la difficoltà di accesso a tali servizi, in particolare da parte di determinate fasce della popolazione (es. anziani, immigrati).
Descrizione	Pianificazione e realizzazione di attività di promozione dei servizi digitali dell'amministrazione comunale e di sviluppo di competenze digitali e di sicurezza informatica, rivolte ai cittadini e basate su un progetto già realizzato dal PIN S.c.r.l. – Polo Universitario Città di Prato. Il Piano prevede attività differenziate a seconda degli specifici target di utenti e differenti format di divulgazione, sia in presenza che attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali per l'erogazione di contenuti online. Si prevede che le attività saranno realizzate con il coinvolgimento degli stagisti recentemente contrattualizzati dal Comune di Prato e che saranno sviluppate in collaborazione con le aziende partecipate per quanto riguarda la promozione dei loro servizi digitali.
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Piano annuale di dettaglio delle attività di promozione dei servizi digitali e di sviluppo delle competenze informatiche dei cittadini. ● Erogazione di interventi formativi sia in presenza che attraverso strumenti online, rivolti ai cittadini che intendono sviluppare le proprie competenze digitali e la conoscenza dei servizi di e-Government gestiti dall'amministrazione comunale e dalle società partecipate.
Impatto	Miglioramento della conoscenza di quali siano e di quali potenzialità abbiano i servizi digitali offerti ai cittadini dalla pubblica amministrazione; incremento dell'uso dei servizi digitali; recepimento di eventuali osservazioni o feedback dai cittadini.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Attivazione piattaforma per erogazione formazione online (Sì, No)

	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti raggiunti (numero) • Numero di eventi realizzati (numero)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input checked="" type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 130.000

PBT7 – Aggiornamento piattaforma di autenticazione

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistemi Informativi
Stakeholder	Cittadini, imprese e Utenti interni
Problema da affrontare	<p>L'autenticazione degli utenti sulle procedure informatiche sia intranet che extranet del Comune è realizzata (ove necessario) attraverso la piattaforma "Minosse" sviluppata dal Comune 15 anni fa e più volte integrata ed ampliata. Tale piattaforma non presenta più i requisiti di sicurezza necessari, alla luce delle più recenti linee guida in materia ed è oramai di difficile manutenzione, dal momento che la tecnologia usata è obsoleta e gli sviluppatori non sono più disponibili.</p> <p>Il mercato inoltre offre oggi soluzioni commerciali in grado di risolvere il problema.</p>
Descrizione	Si prevede di individuare ed acquisire un prodotto per il Single Sign-on, che verrà installato e configurato per supportare le varie tipologie di autenticazioni usate nei servizi informatici comunali. La nuova piattaforma verrà poi dispiegata al posto del sistema "Minosse".
Risultati	Installazione di un prodotto commerciale di più facile manutenzione e con maggiore capacità di espansione.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento della sicurezza informatica • Facilitazione della gestione ed evoluzione del sistema di autenticazione
Indicatori	Aggiornamento piattaforma (Sì, No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 80.000

PBT8 – Soluzioni smart per ricarica e accesso wi-fi presso postazioni uffici comunali

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistemi Informativi • URP e uffici aperti al pubblico • Uffici URP Utilities

Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	Carenza di postazioni per l'accesso a servizi di ricarica (es. cellulare, tablet) e per la connessione wireless/wired presso gli sportelli degli uffici comunali.
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di prodotti "smart" di mercato per la realizzazione di zone di "stallo" per i cittadini dotate di servizi utili (ad esempio la ricarica del cellulare o della connettività a larga banda gratuita wired/wireless) • Installazione degli stalli individuati presso gli uffici comunali aperti al pubblico • Creazione di hot-spot WIFI presso ogni stallo creato • Creazione di canali di comunicazione presso gli stalli (manifesti, digital signage, etc.)
Risultati	Realizzazione presso gli uffici comunali aperti al pubblico di aree di stallo aventi varie funzioni e dotate connettività a larga banda e di sistemi di comunicazione pubblica.
Impatto	Incremento della disponibilità di connessioni per l'utenza presso gli uffici comunali aperti al pubblico.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di postazioni attivate (numero) • Numero di uffici comunali coinvolti
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 25.000 €

PBT9 – Estensione della piattaforma di notifica degli atti della PA ai cittadini

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Altri Servizi del comune
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini • Uffici della società SO-RI e Ufficio tributi del Comune
Problema da risolvere	Integrare i sistemi utilizzati dall'ente e dalla sua partecipata per la riscossione (SO-RI) nella gestione dei tributi comunali e per le altre tipologie di notifiche con la piattaforma nazionale per la notifica di atti, di cui all'articolo 1, comma 402, della legge 27 dicembre 2019, n. 160.
Descrizione	<p>La norma di cui sopra, emendata ed integrata dall'art. 26 del DL 76/2020, consente alle amministrazioni di utilizzare la piattaforma che sarà realizzata dalla Società pubblica PagoPA, per la notifica di atti ai cittadini e le imprese.</p> <p>La norma, grazie anche ad integrazioni sulla materia introdotte nel CAD, consentirà di snellire e semplificare la procedura di notifica di atti, specie quelli formati in modalità elettronica all'interno delle amministrazioni.</p>

	<p>L'attività necessaria da parte del servizio sistema informativo, sarà quella di provvedere alla integrazione sia dei SW sviluppati internamente, che di quelli forniti da società esterne e che generano atti per i quali è richiesta una notifica agli interessati, con la piattaforma citata.</p> <p>La norma prevede che l'adesione a tale piattaforma sia realizzata utilizzando le risorse umane e finanziarie già esistenti nei bilanci dell'ente.</p> <p>L'integrazione sarà realizzata a partire da quelle procedure per le quali l'integrazione stessa rappresenta dei vantaggi economici o procedurali per il cittadino.</p>
Risultati	Integrazione dei pacchetti SW che gestiscono procedure che prevedono notifiche e per i quali la cosa risulti conveniente con la piattaforma di cui alla norma succitata.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Accelerazione ed automazione del processi di notifica. ● Disponibilità di canali telematici per il ricevimento di notifiche da parte dei cittadini. ● Risparmi in carta e spese di notifica per l'amministrazione.
Indicatori	Numero di procedure integrate (numero)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> Solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PBT10 – Estensione della digitalizzazione delle attività del Consiglio Comunale

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Segreteria Generale ● Sistema Informativo ● Servizio esterno di Hot-line
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Consiglieri Comunali ● Cittadini
Problema da risolvere	<p>Il Salone consiliare è già stato oggetto di interventi per la ripresa audio/video e digitalizzazione delle sedute consiliari. In particolare durante il periodo della pandemia è stato necessario intervenire sugli impianti per consentire lo svolgimento di riunioni con partecipazione da remoto.</p> <p>Tuttavia sono ancora da completare/integrare/ampliare le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestione dei sottotitoli (traduzione automatica speech to text) per non udenti ● votazione/Nomine con procedura segreta anche da remoto ● Restituzione semi-automatica dei verbali delle sedute ● Rinnovo della piattaforma di archivio ed indicizzazione degli interventi nelle sedute
Descrizione	<p>Si tratta di acquisire sul mercato i prodotti idonei a realizzare le funzionalità ancora mancanti negli impianti presso il salone consiliare.</p> <p>Esistono diverse proposte di mercato in tal senso.</p>

Risultati	Completa digitalizzazione delle sedute con supporto anche per non udenti
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> Migliore restituzione del contenuto delle sedute alla popolazione Piena validità legale di tutta la tipologia di deliberazione effettuata on-line Facilitazione del lavoro della segreteria
Indicatori	Numero di funzionalità implementate (numero)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input checked="" type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 20.000,00/anno.

PBT11 – Digitalizzazione dell'Archivio Storico

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> Ufficio segreteria (archivio storico) Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Cittadini Professionisti dell'edilizia Avvocati Imprese
Problema da risolvere	<p>I documenti prodotti molti anni fa sono mantenuti presso l'archivio storico in forma cartacea. Questo ne rende difficile la fruizione da remoto e richiede l'accesso fisico all'archivio per l'ottenimento di copie da parte degli interessati. Lo stesso luogo fisico in cui si trova l'archivio necessita di essere ristrutturato e riorganizzato per una maggior funzionalità.</p>
Descrizione	<p>Occorre che venga organizzato un servizio (interno o totalmente/parzialmente in appalto) che provveda alla scansione dei documenti cartacei di archivio o in modo "massivo" (per certe tipologie di documenti) o su richiesta degli interessati (per documenti a rara consultazione).</p> <p>Il costo del servizio potrebbe in gran parte essere coperto dai diritti di segreteria pagati da coloro che richiedono l'accesso al documento.</p> <p>L'operazione potrebbe essere associata ad una riorganizzazione della gestione degli spazio adibiti all'archivio.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> Accelerazione della digitalizzazione dei documenti storici del Comune Diminuzione delle dimensioni dell'archivio storico per la distruzione di documenti senza valore storico.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> Possibilità di accesso all'archivio da remoto con richieste gestite totalmente on-line Riduzione dei costi/tempi di accesso ai documenti da parte di imprese e professionisti Riduzione dei costi di gestione dell'archivio da parte del Comune
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> Numero di documenti digitalizzati (numero) Riduzione spese di gestione (euro)

Assi di intervento	X Semplificazione X Nuovi servizi	<input type="checkbox"/> Promozione X Infrastrutture e piattaforme trasversali	<input type="checkbox"/> Competenze	<input type="checkbox"/> Governance
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni	X Da stimare	<input type="checkbox"/> Euro	

PBT12 – Patrocini e sponsorizzazioni online

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso	<input type="checkbox"/> programmato	X breve termine	<input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio segreteria • Sistema Informativo 			
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni del territorio • Imprese 			
Problema da risolvere	<p>Al momento la procedura per la richiesta e concessione di patrocini e sponsorizzazioni è solo parzialmente digitalizzata. La richiesta e la modulistica relativa sono solo cartacee mentre è già informatizzata solo il workflow di analisi ed approvazione delle richieste.</p> <p>Occorre completare la digitalizzazione anche della presentazione oltre che della rendicontazione (ove prevista) delle spese coperte da contributo.</p>			
Descrizione	Realizzare un servizio di eGov per la presentazione di domande di sponsorizzazioni e patrocini da parte degli interessati, oltre alla rendicontazione nel caso di richiesta di contributi a copertura delle spese.			
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio on-line per la richiesta di patrocinio • Servizio on-line per la richiesta di Sponsorizzazione • Servizio on-line per la rendicontazione di contributi 			
Impatto	Semplificazione nelle procedure di richiesta di patrocini e sponsorizzazioni.			
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di procedure online attivate (numero) 			
Assi di intervento	X Semplificazione X Nuovi servizi	<input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali	<input type="checkbox"/> Competenze	X Governance
Ipotesi di spesa	X Solo costi interni	<input type="checkbox"/> Da stimare	<input type="checkbox"/> Euro.....	

PBT13 – Cambio di residenza online

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso	<input type="checkbox"/> programmato	X breve termine	<input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi Demografici • Sistema Informativo 			
Stakeholder	Cittadini			
Problema da risolvere	Ad oggi l'unico modo per iniziare e gestire la pratica di richiesta di residenza nel territorio del Comune è quello di effettuare tale richiesta allo sportello anagrafico			

	Mentre per il semplice cambio di indirizzo è già disponibile una procedura on-line, sarebbe auspicabile che qualcosa di simile fosse disponibile anche per la più complessa pratica di richiesta di residenza.
Descrizione	Il servizio on-line in questione dovrebbe essere reso disponibile, per un più facile utilizzo, sia nella versione con autenticazione forte (con assistenza alla compilazione) che secondo la procedura della legge Bassanini (tutto auto-dichiarato con allegata copia documento di identità). La procedura dovrebbe poi seguire nel back-office lo stesso iter delle istanze presentate allo sportello.
Risultati	Servizio online per l'ottenimento della residenza nel territorio comunale
Impatto	Semplificazione per i cittadini che vogliono risiedere nel territorio comunale..
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio online attivato (Sì/No)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> Solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PBT14 – Rinnovo procedura messi notificatori

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio segreteria e Messi Notificatori • Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini • Imprese • Altre amministrazioni pubbliche • Altri soggetti Interessati alle notifiche
Problema da risolvere	L'attuale procedura utilizzata per la gestione delle notifiche a mezzo dei messi comunali è datata e presenta non sufficienti integrazioni con altri strumenti software del Comune (albo, gestione documentale). Inoltre, l'attuale procedura non implementa automatismi per la gestione di notifiche relative ad atti redatti in forma elettronica, anche in riferimento alle recenti novità in materia a livello nazionale.
Descrizione	Nelle recenti modifiche al Codice dell'Amministrazione Digitale, sono state introdotte semplificazioni nella gestione delle notifiche specie di atti formati in modalità elettronica o notificabili per via elettronica. Inoltre i decreti semplificazione emanati nel periodo della pandemia Covid-19 hanno introdotto la possibilità per gli enti di utilizzare una nascente infrastruttura nazionale di notifica atti. La procedura attualmente in uso presso l'ufficio è datata e non supporta queste funzionalità. Inoltre richiede sia di essere maggiormente integrata con gli altri software dell'amministrazione che hanno a che fare con le notifiche, sia di dotarsi di interfacce on-line verso i cittadini.

	Occorrerà ricercare sul mercato una procedura più al passo con i tempi o programmare la realizzazione di un software ad hoc.
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> Nuova procedura per la gestione delle notifiche a mezzo messi comunali
Impatto	Nuove funzionalità per l'ufficio messi notificatori e servizi maggiormente digitalizzati per i cittadini utenti.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> Servizio online attivato (Sì/No)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input checked="" type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni <input checked="" type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PBT15 – Gestione delle infrazioni non relative al Codice della Strada

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input checked="" type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> Polizia Municipale Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Cittadini Imprese
Problema da risolvere	Attualmente risulta completamente digitalizzata solo la gestione dei verbali inerenti le infrazioni al Codice della Strada (CdS). Altre tipologie di infrazioni rilevate dalla Polizia Municipale e da altri soggetti, inerenti altre tipologie di norme e regolamenti comunali, non sono invece completamente digitalizzati. Ciò ne impedisce un completo monitoraggio e la costruzione su di essi di servizi di eGov avanzati.
Descrizione	Si tratta di individuare una soluzione applicativa, o mediante intervento sulla piattaforma INFOR/Municipia impiegata per le infrazioni al CdS, o mediante individuazione di una nuova piattaforma adatta allo scopo, che soddisfi le esigenze degli uffici comunali in tal senso e che consenta di digitalizzare la gestione di tutte le rilevazioni di infrazioni.
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> Completa digitalizzazione di TUTTE le tipologie di infrazioni da parte della Polizia Municipale e degli altri uffici/soggetti interessati
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> Possibilità di costruzione di servizi di eGov avanzati anche sulle infrazioni non relative al CdS Migliore monitoraggio e gestione delle infrazioni non CdS
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> Servizio attivato (Sì/No)
Assi di intervento	<input checked="" type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input checked="" type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni <input checked="" type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

4.4 Progetti a medio-lungo termine (PMLT)

PMLT1 - Informatizzazione delle attività delle commissioni consiliari

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input checked="" type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Gruppi consiliari • Segreterie commissioni consiliari • Fornitori di soluzioni informatiche
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Consiglieri Comunali • Cittadini
Problema da affrontare	Informatizzare la gestione delle commissioni consiliari che attualmente è manuale. Gestione delle registrazioni e dei verbali delle sedute
Descrizione	<p>Il sistema consentirà di gestire i meeting online ed un apposito software consentirà la gestione delle sedute delle diverse commissioni consiliari attraverso la creazione di un ordine del giorno per ogni seduta di ogni commissione, con l'iscrizione delle varie proposte e la successiva gestione degli esiti della discussione con diretto impatto sull'iter delle proposte di atto.</p> <p>Si potrà inoltre predisporre la gestione delle registrazioni e dei verbali delle sedute ed attivare strumenti di partecipazione digitale a supporto dell'attività politica dei singoli consiglieri.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Informatizzazione completa della gestione delle sedute delle commissioni consiliari. • Tracciamento completo dell'iter delle proposte con tutti i passaggi in commissione. • Possibilità di effettuare statistiche sulle attività delle commissioni grazie al fatto che sono tracciate in una procedura informatica.
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> • Maggiore efficienza e migliore qualità del lavoro delle commissioni, miglioramento del lavoro delle segreterie delle commissioni consiliari. • Miglioramento del dialogo tra eletti e cittadinanza.
Indicatori	Attivazione del portale (Sì, No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input checked="" type="checkbox"/> Governance <input checked="" type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input checked="" type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PMLT2 – Piattaforma di Data Analytics

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input checked="" type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sistema Informativo • Altri Servizi del comune • Servizio Statistica
Stakeholder	Servizi del Comune

Problema da affrontare	Mancanza di una piattaforma efficiente per la gestione dei Big Data prodotti dai diversi progetti attivi in città, che consenta ai Servizi coinvolti di effettuare attività di studio, programmazione e valutazione degli interventi.
Descrizione	<p>Il progetto si propone l'implementazione di una piattaforma di Data Analytics che consenta di gestire in modo sinottico i dati acquisiti da sensori, sonde e smartphone (Big Data, IoT, 5G) e di realizzare analisi e modellazioni, con l'obiettivo di gestire in maniera collaborativa e più efficiente i servizi della città.</p> <p>Ovviamente stiamo parlando di un campo di applicazione per sua natura molto ampio, ed al fine di realizzare qualcosa di realmente utile ed utilizzabile occorre, come prerequisito, la focalizzazione degli obiettivi che si intendono raggiungere.</p> <p>La realizzazione di questo progetto richiede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'individuazione di stakeholder interessati e motivati, che focalizzeranno l'interesse ed effettueranno ed utilizzeranno le analisi e modellazioni; • l'analisi degli obiettivi degli stakeholder per poter individuare l'insieme di dati necessari la verifica della loro presenza all'interno dell'amministrazione o le azioni/investimenti necessari per ottenerli; • l'individuazione dei sensori, sonde e sorgenti dati o quant'altro necessario per raccogliere i dati; • l'individuazione della piattaforma più adatta e acquisizione/configurazione e messa in opera. <p>Occorre tener presente quando sarà indicato dall'azione prevista sul tema nell'ambito del Piano Triennale dell'Informatica nella PA e dell'analoga iniziativa della Commissione Europea.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di una piattaforma di Data Analytics. • Elaborazioni e condivisioni di analisi di dati provenienti da sensori e da applicativi.
Impatto	Maggiore capacità di valutazione integrata degli eventi e delle situazioni che si sviluppano sul territorio. Possibilità di integrare e gestire dati provenienti da diverse fonti.
Indicatori	Attivazione della piattaforma (Sì, No)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input checked="" type="checkbox"/> Competenze <input checked="" type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Solo costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 50.000

PMLT3 – Riprogettazione dell'applicativo di gestione dei servizi scolastici

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input checked="" type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Scuole • Famiglie cittadine • Uffici Comunali responsabili dei servizi scolastici
Problema da affrontare	Migliorare ed ammodernare la gestione dei servizi scolastici del territorio (mensa, trasporti scolastici, gite scolastiche, etc..).
Descrizione	Il progetto si propone di scegliere sul mercato un nuovo pacchetto applicativo, più completo possibile, in grado di gestire i servizi di supporto alle attività scolastiche che sono in carico al Comune.

	<p>Il pacchetto dovrebbe avere anche una componente APP per migliorare il dialogo con i genitori degli scolari e la raccolta di dati di servizio presso le strutture scolastiche.</p> <p>Sarebbe auspicabile che tale pacchetto fosse già orientato ad erogare tali servizi di dialogo mediante l'APP ministeriale IO.</p> <p>Alcune funzionalità interessanti potrebbero essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La visualizzazione del menù del giorno del proprio bambino (ora solo su sito web dedicato). • La richiesta di fornitura di un pasto in bianco in caso di problemi di salute (ora richiesto a voce al bidello). • La comunicazione di assenza o uscita anticipata per evitare la preparazione del pasto (ora comunicato a voce al bidello). • La visualizzazione delle presenze fatturabili di ogni mese (ora solo su estratto conto web). • La visualizzazione dell'estratto conto (ora solo su estratto conto web). • La ricezione di avvisi dalla scuola (es. sciopero) (ora solo tramite CRM). • Gestione della iscrizione ad altri servizi per le scuole (es. trasporto scolastico). • Gestione buoni scuola.
Risultati	Attivazione di una app/servizio web per la gestione del servizio di refezione scolastica.
Impatto	Maggiore efficacia ed efficienza nella gestione del servizio di refezione scolastica. Migliore collaborazione fra il sistema scolastico e le famiglie.
Indicatori	Attivazione del servizio (Sì, No)
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PMLT4 – Nuove architetture per l'interoperabilità (nuovo piano triennale - interoperabilità)

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine X medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistemi Informativi
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppi di programmazione e sviluppo del Servizio Sistema Informativo del Comune • Fornitori di soluzioni SW per il Comune
Problema da affrontare	Miglioramento dell'interoperabilità delle architetture SW. Passare da un sistema di integrazione attualmente basato su interazioni n:m tra i vari SW, che spesso utilizza la semplice condivisione di tabelle o viste a livello di DBMS, alla creazione di un vero e proprio "ecosistema" informatico.
Descrizione	Analisi dell'attuale modello di interoperabilità e studio di possibili nuove architetture, in linea con il piano triennale per l'informatica della PA e le tendenze di mercato.

	<p>Sulla base dell'analisi effettuata, ci si propone di individuare un prodotto SW per la creazione di un BUS di interoperabilità, con preferenza verso l'adozione di soluzioni di tipo FLOOS.</p> <p>Si tratterà poi di rivedere tutte le integrazioni fatte, migrandole a questo nuovo modello basato su architettura SOAP a BUS (ecosistema).</p>
Risultati	Disponibilità di una struttura di tipo "ecosistema" per la gestione della integrazione e interoperabilità dei vari pacchetti SW, sia interni al Comune che di altri enti.
Impatto	<p>Miglioramento dell'interoperabilità dei sistemi e massimizzazione dello scambio dati, per la creazione di servizi nuovi o l'efficientamento di quelli esistenti; miglioramento di efficienza e semplicità delle procedure interne dei soggetti coinvolti; miglioramento dei servizi per il cittadino.</p> <p>Riduzione della complessità del sistema informatico comunale e della gestione delle sue evoluzioni.</p> <p>Possibilità di integrare altri soggetti gestori di servizi pubblici nell'ecosistema, minimizzando gli sprechi di tempi, fondi e ridondanze.</p>
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Piano di nuovi modelli di interoperabilità (Sì, No) ● Implementazione di un ecosistema per l'interoperabilità (Sì, No) ● Numero di servizi SW interni integrati (numero) ● Numero di altri enti coinvolti (numero)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> Euro 80.000

PMLT5 – Rinnovo postazioni Jolly

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input checked="" type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistemi Informativi
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	<p>Gli attuali terminali Jolly sono ormai caratterizzati da obsolescenza sia hw che sw, sono costosi da mantenere e non adeguati alle esigenze emerse negli ultimi anni. Inoltre la loro dislocazione sul territorio non è ottimizzata dal punto di vista dell'accesso da parte dell'utenza.</p>
Descrizione	<p>Attualmente il territorio è coperto da 17 postazioni Jolly poste sul territorio comunale, con un'alta concentrazione nel centro cittadino. Alcuni sono poi distribuiti in base alla vicinanza con un servizio di altro utilizzo (Cimitero di Chiesanova, VV.UU, ...) ed altri ancora in allocazioni che nel tempo sono diventate meno strategiche (Centro Sociale di V. Milano, Circolo ricreativo di Viaccia, Circolo Martini).</p>

	<p>Il pagamento dei servizi tramite Jolly tuttora costituisce l'8% degli incassi, a fronte di una percentuale di movimenti nettamente superiore, dovuti anche all'assenza di spese di commissione.</p> <p>I terminali self-service hanno avuto ed hanno successo anche perché:</p> <ul style="list-style-type: none"> • permettono di erogare servizi anche zone della città con una scarsa presenza di altri punti di riscossione/informazione; • permettono di servire anche zone della città non più coperte da uffici o presidi comunali; • sono un comodo strumento di pagamento ma anche di informazioni per il cittadino; • offrono una valida alternativa al pagamento elettronico, non sempre gradito all'utenza. <p>Il progetto si propone quindi di reperire sul mercato una piattaforma più moderna, in grado di gestire i vecchi servizi esistenti sul self-service attuale ma anche di implementare nuove modalità di interazione tra cittadini ed amministrazione (conference call con uffici, scansione documenti, etc..).</p> <p>La piattaforma individuata va poi integrata con tutti i sistemi SW di back-office esistenti nell'amministrazione e che prevedono erogazione di servizi in modalità self-service, integrando il set più ampio possibile di sistemi di pagamento elettronico.</p> <p>Va inoltre studiata una dislocazione più appropriata rispetto ai bisogni della popolazione.</p>
Risultati	Attivazione di nuovi terminali self-service con nuove funzionalità e loro dislocazione in aree più idonee all'accesso dell'utenza.
Impatto	Miglioramento della fruibilità e dell'efficienza delle postazioni Jolly per una migliore e più efficace esperienza d'uso dei cittadini.
Indicatori	Numero nuove postazioni attivate (numero)
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X Euro 150.000

5 La governance dell'Agenda Digitale

L'attivazione di un sistema strutturato teso al miglioramento della qualità dei servizi erogati e della qualità dei processi interni all'amministrazione rappresenta una sfida che il Comune di Prato ha deciso di cogliere, tanto che le azioni di monitoraggio della qualità rappresentano una modalità attraverso cui l'Ente ha stabilito di realizzare il controllo strategico e, come tale è stata prevista dal Regolamento Comunale sui controlli interni, (approvato con DCC 22/2013 e modificato con DCC n. 1/2016). Tale strategia include anche l'attuazione delle azioni e dei servizi previsti nell'agenda digitale, che si avvarranno quindi di strumenti di governance e valutazione consolidati.

5.1 Gli strumenti di governo

In applicazione della legge 150/2009, relativa alla "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", ed alle successive modifiche introdotte dal [Decreto Madia \(legge 74/2017\)](#), il Comune di Prato ha predisposto un sistema di misurazione e valutazione della performance, sia a livello organizzativo, che a livello individuale.

Tale sistema ha lo scopo di verificare il conseguimento dei risultati attesi, premiare il merito, misurare la partecipazione al raggiungimento delle strategie dell'amministrazione, migliorare la quantità e la qualità dei servizi erogati, promuovere il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali, garantire la trasparenza dei criteri di valutazione e dei risultati attesi. Il Piano della Performance rappresenta il documento di programmazione triennale che traduce le strategie presenti nel DUP, in obiettivi gestionali, indicandone fasi, tempi e indicatori. Il grado di raggiungimento annuale degli obiettivi presenti nel Piano della Performance, viene riportato nella Relazione sulla Performance, che ha una duplice funzione:

1. *strumento di miglioramento gestionale*, grazie al quale l'Amministrazione può riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente;
2. *strumento di accountability*, attraverso il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e ai suoi stakeholder i risultati ottenuti nel periodo considerato e gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati.

La relazione della performance descrive quindi i seguenti elementi:

- il grado di raggiungimento complessivo di tutti gli obiettivi dell'ente;
- i dati finali relativi agli indicatori selezionati, per descrivere i principali risultati indicati nel piano;
- gli esiti delle indagini di customer attivate dal Comune di Prato per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati.

Nello specifico, la relazione fornisce una mappatura dei risultati conseguiti sui vari obiettivi, sulla base di indicatori definiti in sede di programmazione e tale mappatura include quindi anche le attività inerenti allo sviluppo dell'amministrazione digitale e alle azioni che verranno implementate attraverso l'agenda digitale.

In ottemperanza a quanto prescritto nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), il Comune di Prato provvede inoltre ad individuare il Responsabile della Transizione Digitale (RTD), a cui competono tutte le attività finalizzate alla transizione digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione necessari alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta.

5.2 Valutazione della qualità dei servizi digitali

L'erogazione di servizi digitali facilmente utilizzabili e di qualità rappresenta uno degli obiettivi primari dell'agenda digitale, per cui è necessario predisporre dei criteri per la valutazione di tali servizi, sulla base di un duplice approccio, come di seguito indicato.

Valutazione del contesto esterno

Si tratta di creare un sistema di miglioramento della qualità dei servizi digitali erogati che misuri contestualmente:

- la **qualità del servizio percepita** dagli utilizzatori finali, tramite l'adozione di metodologie omogenee condivise, indagini di customer satisfaction, interviste strutturate agli stakeholder, focus group;
- la **qualità effettiva** del servizio, rilevabile attraverso la definizione di standard di qualità ritenuti ottimali e l'impiego di un set di indicatori capaci di misurare lo scostamento tra la situazione effettiva e lo standard atteso.

Valutazione del contesto interno

Un sistema di rilevazione della qualità dei servizi digitali deve considerare anche il processo di erogazione del servizio e l'organizzazione che ne ha consentito la realizzazione (contesto interno).

Da questo discende la necessità di attivare un processo di audit interno che permetta la rilevazione delle procedure che portano all'erogazione del servizio, all'individuazione degli standard e all'eliminazione delle criticità rilevate nelle procedure, in una logica di miglioramento continuo dei servizi sia interni che esterni.

A livello generale, un efficace processo di governance e di valutazione della qualità non può prescindere dalla diffusione della cultura della qualità all'interno dell'ente, attraverso diverse tipologie di azioni:

- maggiore responsabilizzazione dei dirigenti e dei quadri (PO) verso il raggiungimento di obiettivi di qualità interna (miglioramento processi) ed esterna (miglioramento servizi);
- attivazione di percorsi formativi rivolti al personale che ricopre ruoli di particolare responsabilità (dirigenti, PO, responsabili di UO) per aumentare la consapevolezza dell'importanza di attivare processi di miglioramento continuo e di valutazione della qualità dei processi,
- implementazione di un sistema interno di attestazione di conformità degli strumenti impiegati per monitorare la qualità effettiva e la qualità percepita.

Sistema di indicatori

Sulla base degli obiettivi strategici individuati nell'ambito dello sviluppo dell'agenda digitale, si possono definire specifici insiemi di indicatori, da utilizzare nell'ambito delle attività di monitoraggio e di valutazione della qualità del contesto esterno. Da osservare che l'individuazione di tali indicatori dovrà tenere naturalmente conto delle indicazioni fornite in tal senso dai documenti di pianificazione strategica, sia a livello nazionale che europeo, anche al fine di realizzare attività di monitoraggio e valutazione che siano utilizzabili in contesti di tipo comparativo, come ad esempio ICity Rank di Forum PA ed il Rapporto Smart City Index di Ernst&Young.

Da un punto di vista strategico, il rapporto [ICity Rank 2019](#) individua 10 indicatori di trasformazione digitale, afferenti a 4 principali aree tipologiche. Fra questi, quelli ritenuti di maggiore interesse per il contesto dell'agenda digitale sono riportati in **Tabella 2**:

Tabella 2 – Indicatori ICity Rank per lo sviluppo dell'Amministrazione digitale.

Area tipologica	Indicatore	Caratteristiche
TRANSIZIONE DIGITALE	Digital PA	Indice di implementazione comprendente ambiti di utilizzo SPID, livello attivazione PagoPA, ANPR.
	Servizi online	Indice basato sulla presenza e il livello di fruizione dei servizi online
	App Municipali	Settori per i quali risultano attive Applicazioni per dispositivi mobile quali smartphone, palmari e tablet (App)
APERTURA	Trasparenza digitale	Valore dell'indice della trasparenza (Bussola della Trasparenza)
	Digital Openness	Indice basato su numero di dataset resi accessibili in assoluto e in formati interoperabili
	PA social	Indice composito basato su presenza; engagement rate; produttività dei contenuti su Facebook, Twitter e YouTube
PERVASIVITÀ STRUTTURALE	Wifi pubblico	Indice composto: presenza di reti pubbliche, qualità della comunicazione dei siti comunali, inserimento reti

Lo **Smart City Index** è costruito attraverso l'aggregazione di 485 indicatori, raccolti in 4 strati e 3 ambiti aggiuntivi di analisi, di cui il 94% viene raccolto in ambito comunale.

In **Tabella 3** sono riportati i principali indicatori relativi allo sviluppo dell'amministrazione digitale estratti da POLIS 4.0 - Rapporto Smart City Index 2018.

Tabella 3 – Indicatori Smart City Index per lo sviluppo dell'Amministrazione digitale.

Strato	Indicatore	Elementi indicatore
INFRASTRUTTURE E RETI BROADBAND	Connettività fissa e mobile	coperture ADSL full netta, ADSL2+ netta, unbundling, VDSL/fibra ottica (% popolazione), FTTH (% popolazione), LTE (num. operatori), sperimentazione 5G.
	Connettività Wi-Fi	numero di hot-spot Wi-Fi pubblici per abitante, federazione Wi-Fi pubbliche, plessi scolastici con Wi-Fi (% sul totale)
SENSORISTICA	Videosorveglianza di aree pubbliche	presenza di reti di videosorveglianza, di webcam turistiche e cittadine.
DELIVERY PLATFORM	Piattaforme nazionali	Collegamento ad ANPR, PagoPA, SPID e FSE
	Identificazione e accesso ai servizi on-line	accesso ai servizi con CNS/CRS, accesso con username e password forniti dal comune
	Piattaforme urbane	presenza portale open data, qualità dataset pubblicati, presenza e tipo di dati API pubblicati, fascicolo digitale del cittadino e geoportale
SERVIZI E APPLICAZIONI GOVERNMENT	Accesso mobile	presenza di sito mobile responsive, presenza App ufficiale della città.
	CRM e Partecipazione	presenza di piattaforme per la segnalazione di emergenze, di piattaforme per la partecipazione alle scelte amministrative, di call center, chat o chatbot, canali whatsapp o telegram, app di segnalazione
	Servizi e-gov	livello di interattività dei servizi di richiesta di certificati anagrafici, carta d'identità,

		cambio di residenza, della tessera elettorale, del contrassegno di invalidità, dei servizi per la fiscalità locale, servizi per le imprese e per le scuole comunali (mensa, asilo nido, trasporto), permesso di costruire, SCIA, DIA/Super DIA, CIL/CILA online, pagamento online dei tributi per la fiscalità locale e dei servizi per le scuole comunali.
--	--	---

Nella predisposizione di un sistema efficace di indicatori, d'altra parte, occorre anche considerare le specificità dell'azione dell'amministrazione, in modo da assicurare una valutazione realistica ed aderente al contesto locale. A tale proposito, nel Piano Performance 2020-2022 è riportato un primo insieme di indicatori, relativi agli obiettivi di amministrazione digitale, che saranno quindi monitorati per verificare il livello e la qualità dell'implementazione dell'agenda digitale, secondo quanto indicato nella **Tabella 4**.

Tabella 4 – Indicatori per gli obiettivi Amministrazione digitale del Comune di Prato.

Obiettivo strategico	Indicatore	Formula		Fonte	Verso indicatore
AMMINISTRAZIONE DIGITALE	Punti WI-Fi in città	n. hot spot wifi	n.	positivo	Ced
	Pagamenti on line	n. pagamenti internet / n. pagamenti complessivi	%	positivo	Ced
	Servizi e-gov	nr. servizi interattivi attivati	n.	positivo	Rete Civica
	Banda larga scuole	numero plessi scolastici con banda larga/totale plessi scolastici	%	positivo	Ced

Per quanto attiene ai progetti specifici che costituiscono lo sviluppo dell'agenda digitale nel prossimo triennio (vedi sezione 4), alcuni indicatori preliminari sono già stati individuati e riportati in ciascuna scheda. Nella **Tabella 5** si fornisce una sintesi di tali indicatori:

Tabella 5 – Sintesi degli indicatori individuati per i progetti dell'agenda digitale del Comune di Prato.

Tipologia indicatori	Indicatori individuati
REALIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ● numero nuovi servizi implementati ● numero di dispositivi installati ● numero di attività formative erogate ● numero di documenti prodotti ● numero di piattaforme hw/sw installate ● numero di procedure implementate
IMPATTO	<ul style="list-style-type: none"> ● numero di Servizi comunali coinvolti ● numero di altri enti coinvolti ● numero di soggetti formati ● numero di soggetti in lavoro agile

Gli indicatori qui evidenziati rappresentano un primo elemento per il monitoraggio e la valutazione delle diverse azioni che verranno implementate e potranno quindi essere ulteriormente arricchiti nelle fasi successive di sviluppo dei vari progetti, sulla base di elementi realizzativi più puntuali.