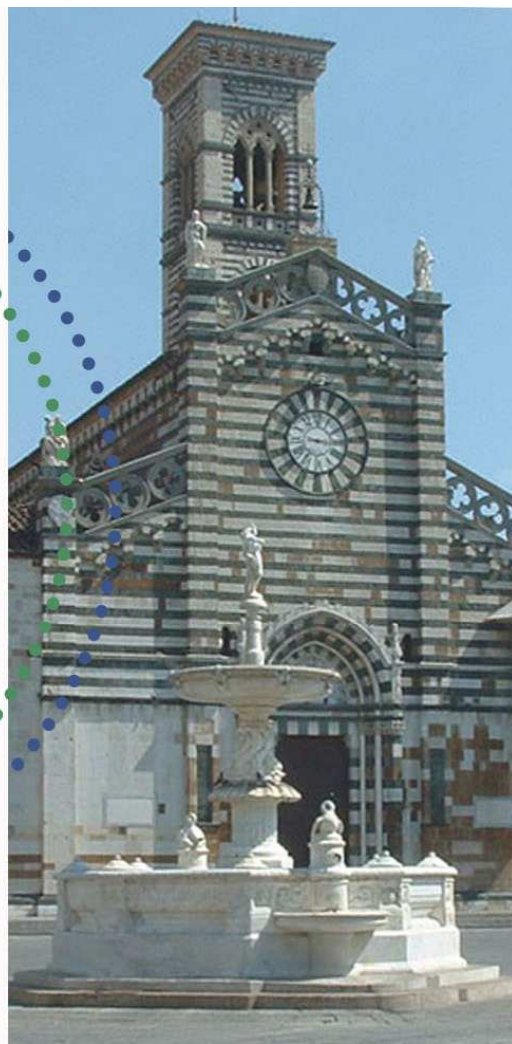


Agenda Digitale 2022-24

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.....	2
1.1 Il Decennio Digitale Europeo - Digital Compass	2
1.2 La normativa italiana per la PA digitale.....	3
1.3 Il Piano Triennale dell'Informatica nella Pubblica Amministrazione.....	4
1.4 Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)	5
1.5 Il progetto Smart Region Toscana	6
2 L'innovazione digitale del Comune di Prato	8
2.1 Il Documento Unico di Programmazione (DUP).....	8
2.2 Sinergie con altri programmi	8
2.3 Obiettivi strategici dell'innovazione digitale	8
3 La definizione dell'Agenda Digitale di Prato	11
3.1 Evento di partecipazione del 17/01/2022.....	11
3.2 Incontri con i Dirigenti dei Servizi del Comune	14
4 Piano di azione per l'Agenda Digitale di Prato.....	15
4.1 Progetti completati (PCOMP)	16
4.2 Progetti in corso (PIC).....	21
4.3 Progetti programmati (PP)	40
4.4 Progetti a breve termine (PBT).....	49
4.5 Progetti a medio-lungo termine (PMLT).....	58
5 La governance dell'Agenda Digitale.....	64
5.1 Gli strumenti di governo.....	64
5.2 Valutazione della qualità dei servizi digitali	65

Premessa

Il presente documento rappresenta l'aggiornamento della Agenda Digitale 2021-23 del Comune di Prato, approvata con Decreto della Giunta Comunale il 9/3/2021, ed è relativo al periodo di attuazione 2022-24.

L'Agenda Digitale delinea 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.

La stesura del presente documento ha visto 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.

La struttura del documento è la seguente:

1. nella **sezione 1** si riporta un aggiornamento del quadro di riferimento sullo sviluppo della strategia digitale per la Pubblica Amministrazione in chiave europea, nazionale e regionale;
2. nella **sezione 2** si riportano gli aggiornamenti relativi al Documento Unico di Programmazione (DUP) del Comune di Prato, e vengono delineati gli obiettivi strategici che l'amministrazione comunale intende perseguire nell'ambito dell'innovazione digitale;
3. nella **sezione 3** si riportano le attività di consultazione svolte con i diversi stakeholder, cittadini e dirigenti degli uffici comunali per la raccolta di suggerimenti in merito alla struttura ed all'implementazione dell'Agenda Digitale;
4. la **sezione 4** raccoglie l'aggiornamento, rispetto alla precedente Agenda Digitale 2021-23, delle schede progettuali che costituiscono le azioni specifiche dell'agenda digitale, evidenziando le azioni concluse, quelle tuttora in corso e quelle programmate con diverse estensioni temporali;
5. nella **sezione 5** si fornisce un aggiornamento dei principali elementi relativi alla governance dell'agenda digitale e si riporta un dettaglio degli indicatori adottati per il monitoraggio dell'implementazione delle azioni previste.

Il documento è stato prodotto dal gruppo di revisione, composto dall'Ing. Paolo Boscolo (Dirigente del Servizio Sistema Informativo del Comune di Prato), dall'Ing. Elena Palmisano e dall'Arch. Sara Naldoni (PIN S.c.r.l. - Polo Universitario Città di Prato).

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.

I suddetti principi rappresentano quindi i caposaldi che ispirano e guidano l'azione degli Stati Membri nello sviluppo della strategia digitale.

1.1 Il Decennio Digitale Europeo - Digital Compass

Il 9 marzo 2021 la Commissione Europea ha presentato una visione ed una serie di prospettive per la trasformazione digitale dell'Europa entro il 2030. Questa bussola digitale per il decennio digitale dell'UE si sviluppa intorno a quattro punti cardinali:

- **Competenze** – l'obiettivo è formare 20 milioni di specialisti nel settore ICT, tenendo conto delle convergenze di genere.
- **Infrastrutture digitali sicure e sostenibili** – l'obiettivo è attivare la connettività in termini di gigabit per tutti e 5G ovunque, raddoppiare la quota dell'UE nella produzione mondiale di micro-conduttori all'avanguardia, implementare 10.000 nodi periferici edge e cloud altamente sicuri a impatto climatico zero, investire nel primo computer con accelerazione quantistica.
- **Trasformazione digitale delle imprese** – l'obiettivo è arrivare al 75% delle imprese dell'UE che utilizzano cloud/IA/Big Data, aumentare scale-up e finanziamenti per raddoppiare gli "unicorni" dell'UE, portare oltre il 90% delle PMI a raggiungere almeno un livello di intensità digitale di base.

- **Digitalizzazione dei servizi pubblici** – l'obiettivo è portare online il 100% dei servizi pubblici fondamentali, portare il 100% dei cittadini ad accedere alla propria cartella clinica online, arrivare all'80% dei cittadini che utilizzano l'ID digitale.

La Commissione perseguirà le ambizioni digitali dell'UE per il 2030 fissando obiettivi concreti ed un solido quadro di governance congiunta, per monitorare i progressi e affrontare le eventuali carenze. Saranno inoltre attivati progetti multinazionali che combinano investimenti dell'UE, degli Stati membri e del settore privato. Il [percorso per il decennio digitale](#) è la proposta della Commissione di istituire un quadro di governance per garantire che l'Europa raggiunga i suoi obiettivi del decennio digitale per il 2030. A tale proposito, sarà adottato un sistema di monitoraggio strutturato, trasparente e condiviso basato sull'[indice di digitalizzazione dell'economia e della società \(DESI\)](#) per misurare i progressi compiuti verso ciascuno degli obiettivi per il 2030.

Un quadro di **principi digitali** contribuirà a promuovere e sostenere i valori dell'UE nello spazio digitale:

- Un ambiente online sicuro e affidabile
- Istruzione e competenze digitali universali
- Accesso a sistemi e dispositivi digitali rispettosi dell'ambiente
- Servizi pubblici e amministrazione digitali accessibili e incentrati sulla persona
- Principi etici per algoritmi incentrati sulla persona
- Proteggere e dotare di maggiori capacità i minori nello spazio online
- Accesso ai servizi sanitari digitali

A questi principi sono associati una serie di **diritti digitali** per tutti i cittadini:

- Libertà di espressione, compreso l'accesso a informazioni diversificate, affidabili e trasparenti
- Libertà di avviare e svolgere un'attività online
- Tutela dei dati personali e della privacy
- Tutela della creazione intellettuale dei singoli nello spazio online

Per raggiungere gli obiettivi e i traguardi digitali, la Commissione europea accelererà e agevolerà il lancio di **progetti multinazionali**, con i seguenti obiettivi:

- combinare investimenti provenienti dal bilancio dell'UE, anche dal dispositivo per la ripresa e la resilienza, dagli Stati membri e dal settore privato;
- colmare le lacune dell'UE nelle capacità critiche individuate;
- sostenere un mercato unico digitale interconnesso, interoperabile e sicuro.

La Commissione ha individuato un elenco iniziale di progetti multinazionali, fra cui figurano settori di investimento quali le infrastrutture per i dati, i processori a bassa potenza, la comunicazione 5G, il calcolo ad alte prestazioni, la comunicazione quantistica sicura, la pubblica amministrazione, la blockchain, i poli dell'innovazione digitale e le competenze digitali.

1.2 La normativa italiana per la PA digitale

Nella sezione 1 del precedente documento Agenda Digitale 2021-23 sono riportati i riferimenti normativi che definiscono la strategia nazionale italiana per l'implementazione dei principi delineati dalla UE per lo sviluppo dell'agenda digitale, in particolare per quanto riguarda la pubblica amministrazione. Tali riferimenti sono tuttora validi e sono sotto sintetizzati:

- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\)](#) - testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese;
- [Decreto legislativo 16 luglio 2020, n. 76](#) "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale" – emanato dal governo nel luglio 2020 a seguito dell'emergenza COVID-19.
- DM 21/07/2020 – approvazione della [Strategia Nazionale per le Competenze Digitali](#).

In aggiunta ai riferimenti sopra citati, dobbiamo considerare anche due nuovi elementi che si sono nel frattempo aggiunti al quadro normativo che inquadra lo sviluppo delle azioni dell'agenda digitale:

- Regolamento Cloud della Pubblica Amministrazione
- Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)

Regolamento Cloud della Pubblica Amministrazione

Nel dicembre 2021 AgID, con [Determinazione 628/2021](#), ha adottato il “Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione”. Il Regolamento ha i seguenti obiettivi:

- stabilire i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la pubblica amministrazione;
- definire le caratteristiche di qualità, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione;
- individuare i termini e le modalità con cui le amministrazioni devono effettuare le migrazioni, anche stabilendo il processo e le modalità per la classificazione dei dati e dei servizi digitali delle pubbliche amministrazioni;
- individuare le modalità del procedimento di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione.

Il Regolamento costituisce pertanto il tassello abilitante della strategia cloud italiana per l'evoluzione tecnologica delle infrastrutture digitali della Pubblica Amministrazione e per l'adozione del modello cloud per i servizi pubblici.

Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)

L'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale è l'Autorità nazionale a tutela degli interessi nazionali nel campo della cybersicurezza e assicura il coordinamento tra i soggetti pubblici coinvolti nella materia. L'ACN è stata istituita mediante l'adozione del [D.L. 14 giugno 2021, n. 82](#), che ha anche ridefinito l'architettura nazionale cyber, con i seguenti obiettivi:

- promuovere la realizzazione di azioni comuni volte a garantire la sicurezza e la resilienza cibernetica necessarie allo sviluppo digitale del Paese;
- sviluppare l'autonomia strategica nazionale ed europea nel settore del digitale, in sinergia con il sistema produttivo nazionale, nonché attraverso il coinvolgimento del mondo dell'università e della ricerca;
- favorire specifici percorsi formativi per lo sviluppo della forza lavoro nel settore e sostiene campagne di sensibilizzazione, oltre che una diffusa cultura della cybersicurezza.

1.3 Il Piano Triennale dell'Informatica nella Pubblica Amministrazione

In linea con i principi stabiliti dalla Commissione 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.

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare, quella della Pubblica Amministrazione italiana. L'[aggiornamento 2021-2023](#) del Piano rappresenta la naturale evoluzione dei tre Piani precedenti, laddove la prima edizione (2017-2019) poneva l'accento sull'introduzione del Modello strategico dell'informatica nella PA e la seconda edizione (2019-2021) si proponeva di dettagliare l'implementazione del modello, il Piano triennale 2020-2022 era focalizzato sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati.

L'aggiornamento 2021 – 2023, in particolare:

- consolida l'attenzione sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati;

- introduce alcuni elementi di novità connessi all'attuazione PNRR e alla vigilanza sugli obblighi di trasformazione digitale della PA.

La strategia definita nel Piano è volta a:

- favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
- promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

I principi guida del Piano, che sono poi concretizzati nelle azioni progettuali individuate, sono i seguenti:

- digital & mobile first per i servizi, che devono essere accessibili in via esclusiva con sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- servizi inclusivi e accessibili che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori e siano interoperabili by design in modo da poter funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- user-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo e rendono disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti secondo il principio transfrontaliero by design
- once only: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- dati pubblici un bene comune: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- codice aperto: le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

Come si osserva, tali principi guida recepiscono in modo completo la strategia delineata dalla UE nel Piano europeo per l'e-Government.

1.4 Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

Nell'aprile 2021 la UE ha approvato il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) redatto dal governo italiano, nell'ambito del programma europeo Next Generation UE, per la risposta alla crisi pandemica COVID-19 ed il rafforzamento dell'economia, della struttura sociale e della sostenibilità ambientale dell'Unione.

Il PNRR vuole affrontare tre obiettivi strategici:

- contribuire ad affrontare le debolezze strutturali dell'economia italiana
- riparare i danni economici e sociali della crisi pandemica
- raggiungere una maggiore sostenibilità ambientale

e si sviluppa intorno a tre assi strategici: I. Digitalizzazione e innovazione; II. Transizione ecologica; III. Inclusione sociale. Il PNRR include anche molte delle misure definite nell'[Agenda per la Semplificazione 2020-2023](#) (approvata dalla Conferenza unificata nella seduta del 23 novembre 2020 e focalizzata sull'emergenza e sui programmi di rilancio dell'economia e dell'occupazione), in particolare nell'ambito M1C1 – Investimento 1.9. Riforma della PA - Semplificazione di procedure amministrative che riguardano cittadini e imprese.

I settori di intervento prioritari definiti nel PNRR sono sei:

- Transizione digitale
- Inclusione e Coesione
- Istruzione e Ricerca
- Infrastrutture per la mobilità sostenibile
- Transizione verde
- Salute e Resilienza

La pubblica amministrazione è uno degli attori fondamentali nella realizzazione delle azioni previste dal PNRR; in particolare, per quanto riguarda la transizione digitale, sono previsti finanziamenti specifici per l'implementazione delle seguenti misure:

- Infrastrutture digitali
- Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud
- Piattaforma Digitale Nazionale Dati
- Sportello Digitale Unico
- Esperienza dei servizi pubblici
- Accessibilità
- Adozione PagoPA e app IO
- Adozione identità digitale
- Digitalizzazione degli avvisi pubblici
- MaaS
- Cybersecurity
- Digitalizzazione grandi amministrazioni centrali
- Servizio civile digitale
- Centri di facilitazione digitale

A seconda della tipologia di misura e di PA, sarà possibile accedere alle risorse attraverso delle soluzioni standard, oppure attraverso la presentazione di progetti specifici.

1.5 Il progetto Smart Region Toscana

La Regione Toscana sta sviluppando attualmente il progetto "**Smart Region Toscana**", in collaborazione con ANCI Toscana, che prevede di attivare una soluzione tecnologica basata su un modello *multi-tenant*, che offra ai comuni toscani una serie di servizi per la gestione di diverse tipologie di dati, secondo un approccio di scalabilità orizzontale e verticale.

In particolare, le soluzioni orizzontali prevedono l'integrazione di sorgenti IoT, algoritmi di machine learning, strumenti di visualizzazione e tecnologie abilitanti per l'implementazione di City Control Rooms. Le realizzazioni di tipo verticale sono rivolte alla mobilità, alle autorità portuali, alla sostenibilità ambientale, ecc.

Il modello implementato consentirà anche ai comuni più piccoli di sfruttare le opportunità offerte da soluzioni tecnologiche per la gestione dei dati provenienti da un ampio ventaglio di sorgenti e la loro integrazione e visualizzazione tramite dashboard personalizzate.

L'approccio utilizzato presenta le seguenti caratteristiche:

- riusabilità delle componenti, federazione e disponibilità dei dati;
- agnostica dalla componente IAAS, compatibilità con Open Stack;

- approccio API Oriented (su Edge e Ingestion Layer), integrabile con tecnologie innovative quali blockchain & AI;
- security by default & by design (Utilizzo di standard di sicurezza quali SSL/TLS, JWT, SAML);
- soluzione Open Source (nessun costo per licenze);
- monitoraggio completo di applicazioni, servizi e dispositivi;
- predisposizione nativa per la scalabilità orizzontale e verticale;
- predisposizione all'erogazione nel formato Docker.

Il progetto consentirà quindi di raggiungere una serie di obiettivi:

- garantire la disponibilità dei dati ai cittadini ed ai decisori;
- offrire ai Comuni toscani un insieme di soluzioni tecnologiche per migliorare la pianificazione e la governance dei processi di sviluppo locale;
- abilitare un monitoraggio continuo dei servizi cittadini per il loro continuo miglioramento;
- offrire nuovi strumenti al dipartimento regionale per lo sviluppo di business di tipo verticale;
- promuovere la creazione di dataset condivisi fra le varie amministrazioni sul territorio regionale.

Fra le possibili applicazioni si possono individuare, fra gli altri, i seguenti contesti:

- **Monitoraggio del Territorio** – inquinamento, flussi turistici, affollamenti, terremoti, frane, abusi;
- **Monitoraggio delle Reti dei Servizi Cittadini** - acquedotto, gas, luce, semafori, illuminazione, cassonetti intelligenti;
- **Monitoraggio della Mobilità** – traffico, ZTL, eventi stradali, controllo e promozione di mezzi sostenibili (treno, TPL, car-sharing, bike-sharing);
- **Sentiment Analysis** - valutare e migliorare le politiche del territorio e dei servizi, individuare problematiche sui servizi offerti.

Anche il Comune di Prato ha aderito al progetto Smart Region Toscana ed in tale contesto sta lavorando per l'implementazione della Situation Room cittadina.

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 2022-2024**, il Comune di Prato ha ribadito l'obiettivo di favorire l'innovazione digitale attraverso lo sviluppo di una serie di azioni orientate a:

- realizzare le linee di azione trasversali e verticali previste nel Piano di Smart city attivando contestualmente percorsi di partecipazione per individuare nuovi ambiti di intervento;
- aumentare il livello di sicurezza dei dati di proprietà e delle comunicazioni digitali della PA;
- garantire la connettività e l'interoperabilità dei sistemi informativi;
- realizzare le azioni previste dall'Agenda digitale: sviluppo servizi on line; promozione azioni per sviluppare le competenze digitali della cittadinanza, incrementando l'utilizzo dei nuovi servizi, ponendo particolare attenzione sull'uso delle infrastrutture nazionali strategiche (app IO, SPID, PagoPA), anche a seguito dell'integrazione di tutti i servizi comunali nelle suddette infrastrutture;
- partecipare a progetti internazionali e nazionali per la sperimentazione di soluzioni tecnologiche emergenti, tra cui il programma Smarter Italy promosso dal MISE, che vedrà l'amministrazione come ente sperimentatore dello strumento degli appalti innovativi, attraverso i quali gli operatori e le imprese dovranno creare soluzioni basate su tecnologie emergenti per rispondere concretamente alle esigenze di servizi innovativi espressi dall'amministrazione.

Inoltre, sulla base delle possibili evoluzioni della situazione pandemica, si ritiene necessario continuare ad investire nello sviluppo di strutture tecnologiche adeguate a supporto dello smart working sia nel settore pubblico, che in quello privato, nonché provvedere al completamento ed alla integrazione delle infrastrutture a banda larga nelle scuole, per un supporto esteso ed efficace alla didattica a distanza.

2.2 Sinergie con altri programmi

Lo sviluppo dell'agenda digitale del Comune di Prato prevede anche particolari sinergie con altri programmi di sviluppo territoriale gestiti dall'amministrazione. In particolare, si fa riferimento ai seguenti:

- [Piano Agenda Urbana 2050](#) – nuovo Piano strutturale comunale
- [Piano Prato Smart City](#) – piano per lo sviluppo della Smart City a Prato

Maggiori dettagli sui due programmi sono disponibili nella sezione 2 del precedente documento Agenda Digitale 2021-23.

2.3 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. Tali obblighi sono confermati anche dalle indicazioni del PNRR. L'amministrazione comunale di Prato intende confermare gli obiettivi di innovazione e 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 nel precedente piano Agenda Digitale 2021-2023, integrandolo con ulteriori interventi che scaturiscono dai

suggerimenti raccolti nelle occasioni di confronto più recenti, evidenziati nelle schede progettuali riportate nella sezione 4.

Sono comunque confermate le iniziative strategiche di seguito riportate, già previste dalla precedente Agenda Digitale 2021-23.

Sviluppo della banda larga nelle scuole

Le attività del Comune di Prato su questo tema continuano, affiancando ed integrando le iniziative nazionali in materia. Il supporto del Comune è principalmente finalizzato ad aiutare le scuole a rendere efficaci tali interventi mediante le seguenti azioni:

- Progettazione di interventi finanziati con fondi nazionali
- Garantire coerenza dei nuovi interventi con quanto già realizzato dal Comune
- Supporto alla gestione degli impianti a larga banda

Ampliamento della copertura wi-fi

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

Le nuove aree di copertura sono state identificate anche attraverso percorsi di partecipazione e di coprogettazione, realizzati anche mediante la piattaforma [ParteciPO](#), realizzata nel corso del 2021.

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

Nel triennio di programmazione della presente Agenda Digitale continuerà la migrazione di ulteriori pagamenti verso l'infrastruttura PagoPA.

Razionalizzazione del Centro Elaborazione Dati della PA

Il Comune di Prato provvederà alla catalogazione dei propri servizi ed alla elaborazione di un piano dettagliato per la migrazione al Cloud, come previsto dal recente Regolamento AgID in materia e dalle deliberazioni dell'ACN. L'implementazione di tale piano inizierà durante il periodo di programmazione del presente documento, per concludersi, secondo il citato regolamento, entro il 2026. Il Comune di Prato è parte attiva nei tavoli nazionali che stanno definendo le procedure e modalità di attuazione di tali piani di migrazione al Cloud.

Conservazione a norma

Proseguirà l'integrazione degli applicativi del Comuni con il sistema di archiviazione a norma DAX di Regione Toscana.

Adesione all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)

Il Comune di Prato è parte attiva nel gruppo di lavoro nazionale per la definizione, sperimentazione e dispiegamento di servizi on-line nazionali relativi alle pratiche anagrafiche. Già nel corso del 2022 sono stati attivati i servizi di certificazione e immigrazione sul portale nazionale ANPR. Il set di servizi nazionali sarà espanso ed andrà a sostituire parzialmente i servizi realizzati da ciascun comune.

Carta di Identità Elettronica (CIE)

Il progetto CIE sta in parte evolvendo verso ulteriori servizi attivati con la carta rilasciata ai cittadini. Il Comune di Prato attiverà, ove necessario, tutte le attività di sportello che saranno via via richieste dal progetto nazionale.

Piattaforma di Customer Relationship Management (CRM)

Al fine di riorganizzare e semplificare la comunicazione verso i cittadini-utenti, saranno sperimentate nuove forme di interazione con i cittadini, utilizzando sia il tradizionale canale telefonico che mediante piattaforme di sportello virtuale.

Nuovo sito del Comune di Prato

Proseguiranno sia l'attività di rinnovo dell'esperienza utente e dei contenuti del sito, sulla base del progetto elaborato a suo tempo dalla Rete Civica del Comune di Prato, e l'integrazione dei servizi interattivi e dei software di backoffice del Comune con la "scrivania del cittadino" disponibile all'URL servizi.comune.prato.it.

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, il Comune di Prato ha avviato un processo per promuovere campagne informative 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.

Tali azioni sono state definite nella proposta progettuale realizzata dal PIN S.c.r.l. – Polo Universitario Città di Prato e sono state ulteriormente messe in evidenza nel corso dell'incontro del 17/01/2022 con gli stakeholder del territorio pratese, dove sono stati individuati anche elementi di collaborazione fra i soggetti interessati per la realizzazione di specifiche azioni informative e formative sui servizi e sulle competenze digitali.

A supporto di questo processo, il Comune di Prato ha anche attivato il sito [Prato Digitale](#), con l'obiettivo di far conoscere le opportunità del digitale a Prato, di fornire informazioni sui servizi esistenti e di proporre di nuovi, per sviluppare una più consapevole cultura digitale sul territorio.

3 La definizione dell'Agenda Digitale di Prato

Lo sviluppo dell'agenda digitale del Comune di Prato prevede un processo di aggiornamento su base annuale, che include il coinvolgimento, da un lato, di cittadini e stakeholder interessati a fornire contributi costruttivi e, dall'altro, del personale interno all'amministrazione che può fornire elementi importanti per l'individuazione delle azioni concrete da implementare nell'agenda digitale.

In particolare, in merito al presente aggiornamento, sono state svolte due iniziative per la raccolta di contributi:

- evento di partecipazione rivolto a cittadini e stakeholder del 17/01/2022
- raccolta di suggerimenti presso gli uffici del Comune (ottobre 2021 – febbraio 2022)

Nei paragrafi successivi si riporta una sintesi dei risultati ottenuti.

3.1 Evento di partecipazione del 17/01/2022

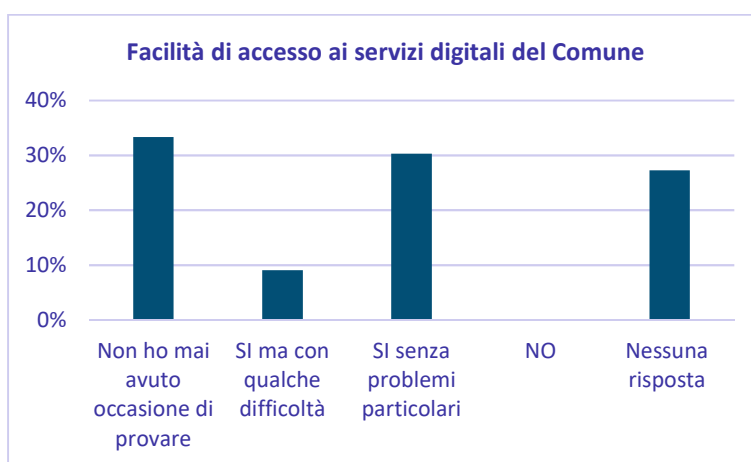
L'evento si è svolto online dalle 10.00 alle 12.00 sulla piattaforma webex del Comune di Prato e ha visto la partecipazione di circa 30 stakeholder, alcuni dei quali già coinvolti nel precedente workshop "Verso l'agenda digitale della città" del 18/12/2019. Obiettivo dell'incontro era la presentazione del documento Agenda Digitale 2021 e la raccolta di proposte e suggerimenti ulteriori da inserire nel presente aggiornamento. Durante l'incontro, sono emersi da parte dei partecipanti diversi aspetti interessanti da tenere in considerazione per lo sviluppo delle attività dell'agenda digitale. L'amministrazione ha inoltre fornito alcuni chiarimenti sulle attività attualmente in corso, ma anche alcune indicazioni più strategiche basate anche sulla collaborazione sia con la Regione Toscana, attraverso la quale potranno essere veicolati alcuni finanziamenti del PNRR, sia con stakeholder locali che possono contribuire allo sviluppo di alcune azioni progettuali individuate nell'agenda, come ad esempio quelle rivolte alla formazione sul digitale.

LE SFIDE

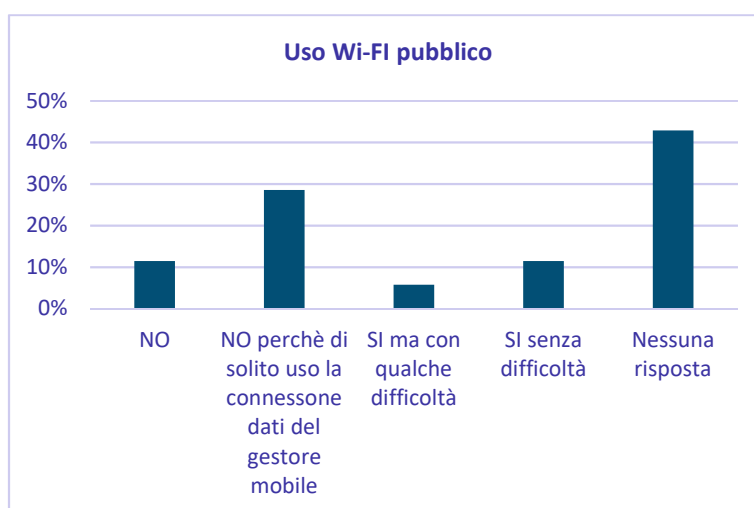
- **Utilizzo di materiale cartaceo per attività informative.** Bisogna considerare il rischio di trascurare le fasce più vulnerabili ed anziane della popolazione, per cui è necessario rafforzare la promozione dei servizi digitali anche con materiale informativo di tipo cartaceo e in varie lingue, oltre che tenere conto delle varie forme di digital divide.
- **Equilibrio fra le azioni per la PA e quelle per la cittadinanza.** Nelle azioni previste nell'agenda digitale occorre garantire un bilanciamento fra quanto previsto a vantaggio dell'amministrazione e quanto rivolto ai cittadini.
- **Coinvolgimento degli stakeholder.** Si rileva l'interesse da parte di alcuni stakeholder al coinvolgimento in attività di formazione e promozione, particolarmente rivolte alle proprie utenze di competenza, ma non solo.
- **Integrazione con progetti smart city.** La strategia dell'agenda digitale potrebbe efficacemente integrarsi con alcuni progetti previsti nel piano smart city, in particolare quelli rivolti all'integrazione dei dati e alla sensoristica.
- **Valorizzazione accesso tramite CIE/CNS.** L'utilizzo della CIE o delle CNS potrebbe essere meglio pubblicizzato, in quanto potrebbe rivelarsi più semplice da utilizzare rispetto alle credenziali SPID, soprattutto per alcune tipologie di utenti.
- **Coinvolgimento delle scuole.** Gli studenti delle scuole superiori potrebbero divenire veicoli di competenze digitali verso familiari ed anziani.
- **Coinvolgimento degli anziani.** Si potrebbe pensare ad azioni formative mirate sugli anziani, che potrebbero divenire esperti nell'accesso ai servizi e formatori a loro volta.

- **Approccio “phygital”.** Nella progettazione/erogazione dei servizi si potrebbe considerare un approccio misto presenza/digitale (phygital), per cui una parte viene gestita online ed una parte fisicamente agli sportelli, come ad esempio nell’uso delle app “saltacoda”, favorendo così determinate tipologia di utenza.
- **Efficacia del monitoraggio.** L’amministrazione dovrà mettere a punto un sistema di monitoraggio efficace, che consenta di utilizzare strumenti agili e snelli e di condividere i risultati con tutti i soggetti interessati.

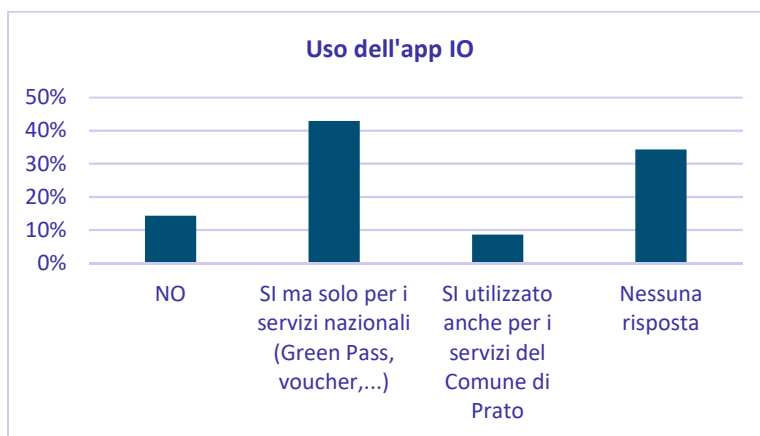
Durante l’evento, sono anche stati lanciati dei sondaggi per testare le attitudini dei presenti nei confronti dei servizi digitali, come ulteriore strumento di indagine per raccogliere possibili indicazioni per le azioni progettuali dell’agenda digitale. Di seguito si riportano i grafici di sintesi dei risultati:



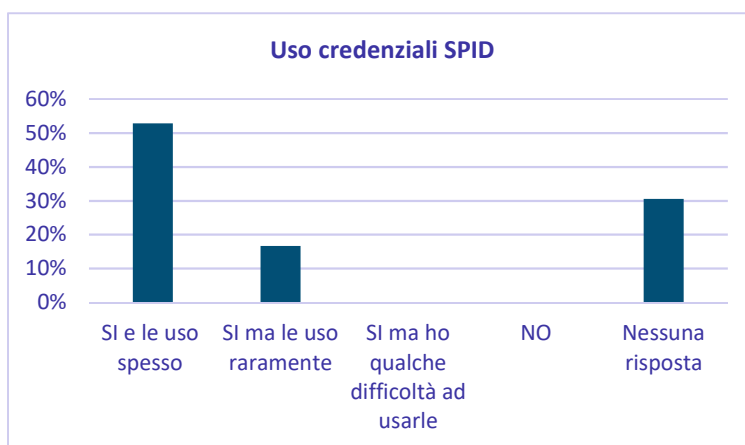
Si osserva che la maggioranza sostiene di non aver mai utilizzati i servizi digitali, anche se una quota leggermente inferiore afferma di riuscire ad utilizzarli senza problemi: si ripresenta quindi il tema dello scarso utilizzo di tali servizi che dipende, da un lato, dalla loro intrinseca natura e, dall’altro, da una non sufficiente comunicazione.



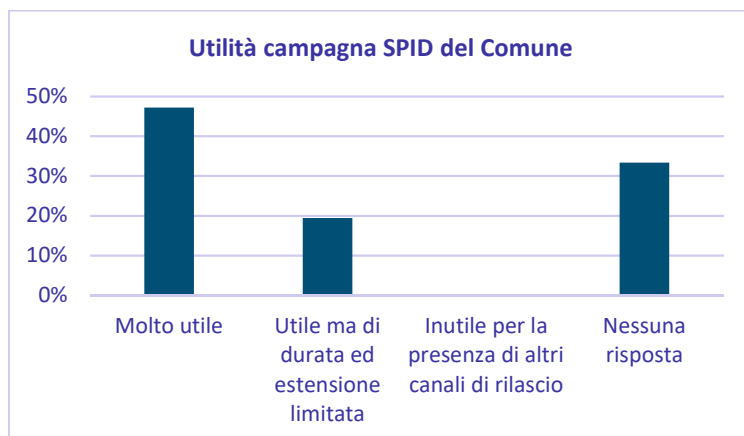
Si rileva nel complesso uno scarso utilizzo della connessione free Wi-Fi, soprattutto a causa delle connessioni dati offerte dai gestori mobili: nonostante la ridotta significatività del campione, si rileva comunque la necessità di come valutare le eventuali estensioni della rete Wi-Fi sul territorio.



L'utilizzo della app IO risulta al momento più esteso per accesso ai servizi nazionali, evidentemente anche grazie alle procedure legate al Green Pass, mentre appare ancora molto ridotto per quanto attiene ai servizi del Comune di Prato. Appare quindi necessario incrementare la disponibilità di tali servizi sulla app IO, in modo da diffonderne l'uso.



Una larga maggioranza dispone delle credenziali SPID e più del 50% dichiara di usarle spesso, si conferma quindi il fatto che tale strumento si stia sempre più affermando e diffondendo fra i cittadini.



La campagna effettuata dal Comune per il rilascio gratuito delle credenziali SPID viene ritenuta molto utile, anche se in certi casi di durata ed estensione troppo limitata. Si conferma quindi importante la possibilità di rendere strutturale tale servizio di rilascio, inserendolo fra quelli effettuati dall'URP e/o da altri sportelli del Comune.

3.2 Incontri con i Dirigenti dei Servizi del Comune

Nel periodo ottobre 2021 – febbraio 2022, il responsabile del Servizio Sistemi Informativi del Comune ha effettuato incontri specifici con i dirigenti dei diversi uffici comunali, allo scopo di analizzare e valutare le attività legate allo sviluppo dell'agenda digitale di interesse per i diversi Servizi.

I risultati di tale ricognizione sono riportati sotto forma di schede progettuali nella sezione 4 del presente documento.

4 Piano di azione per l'Agenda Digitale di Prato

In questa sezione sono raccolte le schede progettuali relative alle attività relative all'implementazione dell'Agenda Digitale, organizzate nei seguenti gruppi:

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

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.

4.1 Progetti completati (PCOMP)

PCOMP1 – Visualizzazione prove concorsuali

Stato di attuazione	Servizio realizzato e pubblicato sul sito del Comune
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 costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PCOMP2 – Strumenti digitali per la promozione della partecipazione dei cittadini

Stato di attuazione	Piattaforma installata e pubblicata. Utilizzata per alcuni processi partecipativi.
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): Sì ● Processi partecipativi attivati: 3
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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> costo stimato Euro 10.000

PCOMP3 – Cambio di residenza online

Stato di attuazione	È stato attivato il servizio a livello di sito Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR).
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizi Demografici ● Servizio 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 online, 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	Servizio online attivato (Sì/No): Sì
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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PCOMP4 – Riorganizzazione infrastrutture hw e sw a supporto del piano di lavoro agile (POLA)

Stato di attuazione	Le attività previste dal POLA sono state completate.
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo ● Altri Servizi del Comune di Prato
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 dall'applicazione del POLA restano acquisite al bilancio di ciascuna amministrazione pubblica. (21)..."</u></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 supportabili dalla infrastruttura (numero): 1000 ● Numero di postazioni predisposte per il lavoro agile (numero): 300 ● Disponibilità strumenti sw per coordinamento in lavoro agile (Sì/No): Sì
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione X Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

PCOMP5 – Servizio prenotazione postazioni biblioteca

Stato di attuazione	Il servizio è stato attivato sia via web che via app.
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 prenotazioni per anno: 103.230 (2021) ● Numero di utenti che utilizzano il servizio: 6.979 (2021)
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione X Competenze <input type="checkbox"/> Governance X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 2.500/anno.

PCOMP6 – Attivazione sportelli rilascio SPID

Stato di attuazione	Servizio effettuato in modalità “spot” su tre sportelli itineranti e, successivamente, come sportello stabile presso l’URP
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Personale agli 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): 920
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione X Promozione X Competenze <input type="checkbox"/> Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 30.000,00.

4.2 Progetti in corso (PIC)

PIC1 – Firma grafometrica

Stato di attuazione	Il progetto sta subendo un sensibile rallentamento poiché i test effettuati hanno evidenziato difficoltà tecniche aggiuntive nella integrazione del sistema di firma grafica con le applicazioni SW interessate
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): 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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 15.000

PIC2 – Integrazione di PagoPA nei servizi di pagamento

Stato di attuazione	Il progetto prosegue dopo l'attivazione e certificazione della piattaforma presa a riuso dal Comune di Firenze con integrazioni continue di nuovi pagamenti sulla rete PagoPA.
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, ● 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 ed 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): 24/37 ● Modello 3: Implementazione nuovi gestionali e integrazione piattaforme (Sì, No): Sì ● Modello 3: Numero di nuovi servizi con PagoPA attivo (numero): 7/27
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	X Costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato 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

Stato di attuazione	L'attività è iniziata con la realizzazione di un questionario per la rilevazione delle competenze su 4 Macroaree del Syllabus definito a livella nazionale e con l'attivazione di una piattaforma per addestramento su Cybersicurezza
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 (contributo alla docenza su alcune tematiche specifiche) ● Segreteria e Protocollo (contributo alla docenza su alcune tematiche specifiche) ● Referenti della formazione dei servizi del Comune ● 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 rilevazioni dei livelli di skill: 1 ● Numero di corsi attivati: 1
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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> costo stimato Euro 25.000

PIC4 – Miglioramento della sicurezza delle infrastrutture ICT

Stato di attuazione	Sono state attivate e messe a regime due componenti importanti: l'IDS, ed il servizio XDR. È stato creato un gruppo informale addetto alla gestione della sicurezza
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tempistica	X 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 ● 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): Sì ● Numero corsi di formazione realizzati (numero): 1 ● Numero partecipanti (numero): 120 ● Creazione dell'Incident Response Team (Sì, No): Sì (informale)
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	X costi intenti <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 100.000

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

Stato di attuazione	Sono stati installati 14 nuovi punti della rete WiFi Italia ed altri 16 sono in corso di realizzazione. Sono stati individuati ulteriori punti da realizzare in uffici 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: 14
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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 25.000

PIC6 – Gestione pratiche delle varianti urbanistiche

Stato di attuazione	È stata condotta l'analisi e rilasciata una prima versione della procedura. L'Ufficio deve fare i test e validarla prima del rilascio definitivo.
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 ● 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.</p>

	Occorrerà quindi procedere al disegno dell'interfaccia e alla realizzazione del servizio di pubblicazione e ricerca.
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): 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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC7 – Piattaforma CRM – Nuova messaggistica - Sperimentazione di IO App

Stato di attuazione	Piattaforma di interconnessione ad IO realizzata e certificata, Attivati alcuni servizi di notifica. Nuove attivazioni in corso
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 ● 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 nazione) 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: Sì ● Numero notifiche attivate: 2
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	<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 checked="" type="checkbox"/> Costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare <input type="checkbox"/> Euro.....

PIC8 – Introduzione modellazione BIM nella progettazione

Stato di attuazione	Effettuata selezione di prodotti e di attività di formazione attuabili. È in corso l'allestimento di attività di formazione e introduzione di Strumenti BIM.
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"> ● Uffici tecnici comunali ● Servizio 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 Modelling) 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): Sì ● Numero di postazioni di lavoro attrezzare per il BIM: 1 (solo per test)
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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> costo stimato Euro 50.000,00

PIC9 – Segnalazioni e sistema di ticketing

Stato di attuazione	La piattaforma necessaria è stata scelta, installata e configurata. Si sta già introducendo in alcuni uffici.
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 ● 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): Sì ● Numero team attivati: 3
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	X Costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC10 – Promozione servizi digitali del Comune e competenze digitali dei cittadini

Stato di attuazione	L'attività è iniziata con l'attivazione di sportelli di rilascio SPID gratuiti. È stato redatto un piano di interventi per la cittadinanza.
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 ● 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 ● Studenti ● 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. Le attività saranno realizzate anche in collaborazione con diversi stakeholder sul territorio, come ad esempio le scuole, gli ordini professionali e le associazioni di categoria.
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"> ● Produzione piano d'intervento: Sì ● Attivazione piattaforma per erogazione formazione online (Sì, No): Sì ● Numero di utenti raggiunti: 904 ● Numero di eventi realizzati: 40

Assi di intervento	Semplificazione <input type="checkbox"/> Nuovi servizi	X Promozione <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali	<input type="checkbox"/> Competenze	<input type="checkbox"/> Governance
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni	<input type="checkbox"/> da stimare	X costo stimato Euro 130.000	

PIC11 – Gestione delle infrazioni non relative al Codice della Strada

Stato di attuazione	La soluzione SW è già stata dispiegata. Occorre che sia completata l'integrazione con il sistema PagoPA, per avere una gestione simile a quella delle infrazioni al Codice della Strada.			
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"> ● Polizia Municipale ● Servizio 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): Sì 			
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Nuovi servizi	<input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali	<input type="checkbox"/> Competenze	X Governance
Ipotesi di spesa	X Costi interni	<input type="checkbox"/> Da stimare	X costo stimato Euro 15.000	

PIC12 – Piattaforma di Data Analytics

Stato di attuazione	È stata installata una piattaforma a riuso dalla Regione Toscana ed è in corso l'attività di integrazione con le sorgenti dati disponibili. Tale piattaforma, deputata
----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	alla realizzazione di una Control Room, è stata ideata da Regione Toscana anche come piattaforma per Big Data e Data Analytics.
Tempistica	X in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine X 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): Sì Numero di sorgenti dati integrate: 0
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione X Competenze X Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> Costi interni <input type="checkbox"/> Da stimare X costo stimato Euro 50.000

PIC13 – Riprogettazione dell'applicativo di gestione dei servizi scolastici

Stato di attuazione	È stato espletato un bando per individuare pacchetti applicativi di mercato candidabili per l'operazione. Si sta conducendo la selezione con il Servizio interessato.
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tempistica	X in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistema Informativo Servizio Pubblica Istruzione e Sistema Bibliotecario
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	<p>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> <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): 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"/> costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC14 – Passaggio a VoIP in tutte le postazioni periferiche (incluse le scuole)

Stato di attuazione	Approfittando della necessità di procedere al rinnovo di sistemi telefonici ormai obsoleti, in qualche edificio sono stati fatti dei test approfonditi per individuare la configurazione dell'infrastruttura VoIP per le scuole. Tutti i parametri di configurazione ottimali sono stati individuati e si sta procedendo alla sostituzione di telefoni e linee tradizionali con i nuovi terminali telefonici VoIP, che utilizzano la centrale telefonica del Comune.
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 ● Direzioni didattiche
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Personale Scolastico ● Famiglie cittadine ● Uffici Comunali responsabili dei servizi scolastici
Problema da affrontare	I sistemi telefonici tradizionali richiedono di essere sostituiti per obsolescenza e ciò richiederebbe un investimento non trascurabile. Inoltre, presso le scuole è ormai attiva una infrastruttura a larga banda creata dal Comune, che può supportare anche la telefonia VoIP, facendo così risparmiare anche i costi delle linee telefoniche presso le scuole.
Descrizione	Sfruttando le varie reti virtuali di scopo realizzate nei plessi scolastici con il progetto Larga Banda Scuole, è possibile installare nelle reti locali delle scuole apparecchi telefonici VoIP che dialogano, via rete, con la centrale telefonica comunale. Da qui si possono utilizzare tutti i servizi telefonici disponibili in centrale ed evitare l'uso della rete telefonica generale, con utenze disperse nei vari plessi. Anche il set di servizi disponibili risulta notevolmente avanzato, date le possibilità offerte dalla centrale telefonica comunale rispetto a ciò che le normali centrali telefoniche periferiche possono offrire.
Risultati	Installazione di telefonia VoIP in sostituzione di quella tradizionale in quasi tutti i plessi scolastici di competenza comunale
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Migliore qualità e quantità di servizi telefonici presso gli edifici scolastici ● Minor costo della telefonia presso le scuole ● Semplificazione della gestione amministrativa delle utenze telefoniche
Indicatori	Numero terminali telefonici VoIP installati per anno: 50
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> 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 type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 50.000 €

PIC15 – Archiviazione a norma via DAX

Stato di attuazione	Il contratto con il fornitore del servizio DAX è stato perfezionato ma è in corso l'adeguamento delle interfacce alle nuove linee guida AgID in tema di archiviazione
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	sostitutiva. Al momento, il servizio è stato attivato per il registro di protocollo e per gli atti amministrativi del Comune. Occorre estenderlo via via ad altre procedure del Comune
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 ● Segreteria ed Archivio Generale
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Uffici Comunali ● Segreteria Generale
Problema da affrontare	<p>Occorre rispettare i dettami normativi che riguardano i documenti prodotti in forma digitale. Le norme prevedono infatti che tali documenti, al fine di conservare la propria validità legale, debbano essere memorizzati in appositi spazi disco costruiti secondo delle normative specifiche in termini di sicurezza e continuità di servizio.</p> <p>Ciò richiede che i vari applicativi del Comune provvedano a generare dei flussi di file, contenenti i documenti da conservare a norma, da inviare via rete al servizio di conservazione.</p>
Descrizione	Si tratta di acquisire i connettori SW per ogni pacchetto applicativo in grado di dialogare con il sistema DAX di Regione Toscana.
Risultati	I documenti gestiti in forma digitale saranno conservati a norma.
Impatto	Tutta la documentazione potrà essere tenuta, con piena validità legale nel tempo, in forma esclusivamente digitale, dismettendo la forma cartacea.
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Attivazione archiviazione DAX per pratiche edilizie (si/no): ● Attivazione archiviazione DAX per fascicoli di gara (si/no): ● Attivazione archiviazione DAX per documenti transitati dal protocollo (si/no):
Assi di intervento	X 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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 30.000

PIC16 – Adeguamento ed accessibilità dei siti del Comune

Stato di attuazione	Il layout standard delle pagine dei siti del Comune è stato completamente riprogettato nel corso del 2019. Ovviamente occorre rinnovare tutti i vari siti distinti di cui si compone la presenta web del Comune. La Rete civica procederà nel tempo a curare questo rinnovo grafico-funzionale di tutte le piattaforme che ha in gestione. Tali nuovi layout dovranno essere applicati sia alle pagine informative (statiche e/o dinamiche) che ai servizi di e-government.
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"> ● Redazione web ● Servizio Sistema Informativo

Stakeholder	Cittadini ed imprese utilizzatori dei nostri siti internet
Problema da affrontare	Esistono normative stringenti, sia a livello Europeo che nazionale, in tema di accessibilità ed usabilità dei siti della pubblica amministrazione. Inoltre anche la user experience dei nostri siti richiede di essere adattata alle più recenti esigenze. Ciò richiede di applicare al layout grafico dei nostri siti ed al modo in cui gli utenti interagiscono con essi tutte le linee guida e migliori pratiche definiti dalle norme in questo settore. Questo obiettivo si ottiene passando anche dal rinnovo tecnologico delle piattaforme informatiche che ospitano i siti web.
Descrizione	A seguito della riprogettazione del layout delle nostre pagine effettuato nel 2018-2019 in linea con le direttive AgID (Designers Italia, https://designers.italia.it/), occorre prendere in considerazione tutte le piattaforme su cui si dispiega la presenza web del Comune, attraverso interventi sul SW (se di produzione interna), o con l'aggiornamento dei pacchetti applicativi (se acquistati), al fine di aderire alle nuove specifiche di interfaccia. In molti casi sarà necessario anche migrare tali componenti software su server rinnovati e più sicuri.
Risultati	Siti internet del Comune in linea con le normative in tema di accessibilità ed usabilità dei siti.
Impatto	Nuovo e più accattivante look delle varie sezioni di cui è composto l'insieme dei siti del Comune.
Indicatori	Numero di piattaforme migrate alla nuova interfaccia: ???
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	X costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC17 – Digitalizzazione pratiche pregresse dell'archivio concessioni edilizie

Stato di attuazione	Nel corso degli anni sono state fatte delle attività di digitalizzazione a tappeto di alcuni lotti di pratiche edilizie. Queste operazioni di digitalizzazione massiva richiedono adesso un controllo di qualità ed un loro inserimento nell'applicativo software per la loro futura gestione informatizzata, come avviene per le pratiche nativamente gestite in modo digitale.
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"> ● Ufficio Edilizia ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Cittadini ed imprese che accedono alle pratiche edilizie
Problema da affrontare	Le pratiche edilizie prodotte in modalità cartacea richiedono molto dispendio di tempo per quei soggetti che hanno la necessità di accedervi. Avere una pratica in formato digitale e gestita dall'applicativo dell'ufficio rende il lavoro molto più semplice.

Descrizione	Il lavoro da svolgere è il seguente: <ul style="list-style-type: none"> - Controllo puntuale di quanto prodotto dal servizio di digitalizzazione - Correzione delle anomalie ed errori Il Servizio Sistema Informativo darà supporto tecnico nell'operazione di importazione in archivio dei database prodotti dal servizio di digitalizzazione esterno.
Risultati	Alcuni set di pratiche edilizie pregresse disponibili in formato digitale
Impatto	Migliore accessibilità alle pratiche edilizie da parte sia dell'ufficio che degli utenti
Indicatori	Importazione lotti digitalizzati (Sì, 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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC18 – Informatizzazione Registro Trattamenti e procedure GDPR

Stato di attuazione	Per passare da una gestione semi-manuale delle problematiche GDPR ad una gestione informatizzata è stato selezionato un pacchetto SW sul mercato. Occorre attivarlo ed introdurre l'uso negli uffici 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"> ● Ufficio Privacy ● RDP ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Uffici Comunali ● Cittadini
Problema da affrontare	Attualmente il registro di trattamento, le nomine delle varie figure di responsabilità, l'analisi del rischio e la valutazione di impatto (attività previste dal GDPR) sono espletate utilizzando normali software di office automation. La situazione è però complessa e non più gestibile efficientemente in questo modo. Il mercato mette ormai a disposizione strumenti software in grado di risolvere il problema alla radice ed in modo strutturato e ben organizzato all'interno dell'ente.
Descrizione	Il pacchetto software individuato lavora in modalità cloud SaaS. Occorrerà attivarlo, configurarlo sulla base dell'organizzazione delle problematiche GDPR tipiche del Comune di Prato, fare addestramento ai vari utenti interni che saranno coinvolti e procedere ad una revisione completa del registro dei trattamenti e delle nomine di responsabile o autorizzato necessarie.
Risultati	Gestione GDPR totalmente automatizzata mediante applicativo SW
Impatto	Migliore controllo della situazione relativa agli obblighi derivanti dal GDPR e maggiore trasparenza e consapevolezza delle misure di contrasto circa le minacce in tema di privacy.

Indicatori	Dispiegamento del servizio (Sì, No):
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC19 – Permessi sosta ZTL non APU

Stato di attuazione	Molti dei permessi necessari per accedere alle varie zone della ZTL sono stati informatizzati fino dal 2015. Viene adesso richiesto di informatizzare anche il rilascio di permessi di sola sosta in zona ZTL non APU.
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 ● Ufficio Mobilità ● Polizia Municipale
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Strutture ricettive ● Frequentatori strutture ricettive
Problema da affrontare	Il sistema di gestione dei permessi di accesso alla ZTL è stato automatizzato fin dalla istituzione dell'attuale sistema di regole di accesso (2015). Per ragioni organizzative e pratiche, non erano però stati digitalizzati e messi online i permessi per la sosta in zona ZTL non APU (quelli utilizzati principalmente dai frequentatori delle strutture ricettive del centro storico). Tale tipologia di permessi era gestita mediante blocchetti numerati cartacei, soggetti facilmente ad utilizzo non legittimo. La digitalizzazione consentirà il rilascio puntuale del permesso e faciliterà il suo controllo.
Descrizione	Il servizio di rilascio sarà implementato sulla piattaforma T-serve con la quale si gestiscono già altre tipologie di permessi.
Risultati	Permessi di sosta per ZTL non APU digitalizzati
Impatto	<ul style="list-style-type: none"> ● Riduzione utilizzo abusivo di tali permessi ● Facilità di gestione da parte delle strutture ricettive
Indicatori	Attivazione del servizio (Sì, No):
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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC20 – Nuovo sistema catalogo biblioteche

Stato di attuazione	Il sistema di gestione del Catalogo attuale è datato e la ditta fornitrice ha rilasciato una nuova versione con interfaccia più adatta per l'utilizzo da parte di utenti non esperti.
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 ● Addetti biblioteche comunali
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Utenti del servizio bibliotecario ● Addetti biblioteche comunali
Problema da affrontare	Il sistema attuale di gestione del catalogo inter-bibliotecario provinciale e di ricerca on-line è oramai datato. L'interfaccia è graficamente vecchia e la user experience nella ricerca di un titolo di interesse è molto complesso e adatto più ad un utente esperto in materia di catalogazione bibliografica.
Descrizione	Approfittando del fatto che il fornitore attuale del SW ha rilasciato una versione del catalogo on-line che supera molte delle limitazioni di quello attuale e che è comunque perfettamente integrato con gli altri moduli software per la gestione del back-office e del prestito, occorre dispiegare questa nuova versione software
Risultati	Nuova versione on-line del catalogo del sistema bibliotecario pratese
Impatto	Interfaccia più semplice ed accattivante per l'utenza dei servizi on-line delle biblioteche pratesi
Indicatori	Attivazione del nuovo servizio (Sì, 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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro 6.000

PIC21 – Sistema di whistleblowing

Stato di attuazione	La Delibera 469 del 9.06.2021 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione introduce l'obbligo di predisporre un sistema per la raccolta, nel rispetto della riservatezza necessaria, delle segnalazioni di eventuali abusi nelle procedure di affidamento dell'ente (whistleblowing).
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 ● Segreteria Generale (responsabile anti-corruzione)
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Dipendenti Comunali ● Cittadini

Problema da affrontare	Occorre mettere a disposizione un servizio on-line con requisiti specifici per permettere ai dipendenti ed ai cittadini di effettuare segnalazioni.
Descrizione	È stato rilasciato un software Open Source adatto allo scopo da parte dell'ANAC. Occorre installarlo e renderlo attivo per i potenziali utilizzatori.
Risultati	Servizio segnalazione abusi in materia di appalti disponibile.
Impatto	Rafforzamento della lotta contro la corruzione negli appalti della PA.
Indicatori	Attivazione del servizio (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 checked="" type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC22 – Estensione rete videosorveglianza cittadina

Stato di attuazione	La rete di punti di ripresa della rete di videosorveglianza cittadina è già molto estesa. Grazie a nuovi finanziamenti nazionali, regionali e dell'Amministrazione comunale, saranno installati ulteriori punti di ripresa.
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 ● Polizia Municipale
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini
Problema da affrontare	Ampliare la rete di videosorveglianza cittadina per coprire nuove aree in cui la sicurezza urbana rappresenta un problema o in cui vi è necessità di documentare eventi rilevanti.
Descrizione	Nell'ambito dell'appalto di gestione del sistema di videosorveglianza saranno acquisite e messe in gestione nuovi punti di ripresa.
Risultati	Aumento numero dei punti di ripresa
Impatto	Aumento del livello di sicurezza cittadina
Indicatori	Numero nuovi punti di ripresa:
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 checked="" type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PIC23 – Nuovo sistema rilevazione infrazioni con terminali palmari

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"> ● Polizia Municipale ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	Il sistema di rilevamento infrazioni mediante terminali palmari è obsoleto e va rinnovato per renderlo più efficiente
Descrizione	È già stata scelta la soluzione hardware e software occorre portare a termine il suo dispiegamento ed integrazione con i sistemi gestionali delle infrazioni al codice della strada.
Risultati	Sistema rilevamento infrazioni al codice della strada rinnovato
Impatto	Migliore efficienza del sistema sanzionatorio.
Indicatori	Rinnovo sistema completato (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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro 50.000 €

4.3 Progetti programmati (PP)**PP1 – Digitalizzazione delle integrazioni a pratiche edilizie e SUAP**

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 pratiche Edilizie e SUAP ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini ● Professionisti del settore edilizio e attività produttive
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 specifiche applicazioni web, le eventuali richieste di integrazione della documentazione presentata a seguito di istruttoria. Al momento questa fase del procedimento è gestita mediante messaggistica PEC,</p>

	che risulta molto macchinosa e che rischia a volte di non rispettare scadenze legate alle varie procedure.
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 possibili 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"/> costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....</p>

PP2 –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 ● Servizio Sistema Informativo
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. Occorre costruire (come del resto la stessa normativa</p>

	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.
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 (Sì/No) ● Numero di layer informativi integrati (numero)
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 50.000

PP3 – Call centre unico

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 ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> costo stimato Euro 40.000

PP4 – Aggiornamento piattaforma di autenticazione

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input checked="" type="checkbox"/> programmato <input 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 autenticazione 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"/> 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"/> costi interni	<input type="checkbox"/> da stimare	X costo stimato Euro 80.000	

PP5 – Nuove architetture per l'interoperabilità

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso	X programmato	<input type="checkbox"/> breve termine	<input type="checkbox"/> 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	<p>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> <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"/> 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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> costo stimato Euro 80.000
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PP6 – Patrocini e sponsorizzazioni online

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 segreteria ● Servizio 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 informatizzato 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 sponsorizzazione e patrocinio 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	Numero di procedure online attivate (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 type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input checked="" type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PP7 – Attivazione sportelli virtuali

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 comunali ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Associazioni del territorio ● Imprese ● Cittadini
Problema da risolvere	Offrire alla cittadinanza modalità di interazione con gli sportelli che non richiedano la presenza presso la sede dello sportello stesso.

Descrizione	<p>Durante il periodo di pandemia, sia i cittadini che i dipendenti hanno dovuto giocoforza imparare ad utilizzare strumenti di conference call per interagire con altre persone.</p> <p>Tali strumenti sono oggi molto più semplici rispetto a qualche anno fa, sia per una più spinta integrazione con i più comuni browser, che per un continuo e frenetico restyling avvenuto proprio con l'esperienza del periodo di pandemia.</p> <p>Sul mercato sono comparse piattaforme molto interessanti, che consentono ai cittadini di prenotare un appuntamento con un servizio del Comune e di effettuare l'incontro in modalità virtuale. Con esse è anche possibile effettuare scambio di documenti digitalizzati nel corso della stessa sessione.</p> <p>È intenzione dell'amministrazione iniziare con qualche ufficio e, se il servizio darà riscontri positivi, estenderlo quanto più possibile per attivare questa tipologia di servizi adottando le piattaforme tecniche più idonee.</p>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio di sportello on-line per alcuni uffici del Comune. ● Minore perdita di tempo da parte dei cittadini
Impatto	Semplificazione dei carichi amministrativi per i cittadini
Indicatori	Numero di sportelli virtuali attivati (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	X costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PP8 – Richiesta documenti di archivio on-line

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 ● Ufficio Archivio Storico
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Dipendenti ● Cittadini utenti dell'archivio storico
Problema da affrontare	Occorre regolamentare e gestire mediante servizio on-line la richiesta di ottenimento di copie per l'accesso ai documenti contenuti in archivio, la loro digitalizzazione e consegna all'interessato, incluso anche il pagamento dei relativi oneri di segreteria. Questo per evitare l'accesso all'archivio e per una graduale digitalizzazione on-demand dei documenti in esso contenuti.
Descrizione	Utilizzando le piattaforme per i servizi on-line del Comune occorre organizzare: <ol style="list-style-type: none"> a) Un servizio di richiesta copie b) La trasmissione all'interessato delle copie scansionate c) La gestione del pagamento in PagoPA dei relativi diritti d) L'inserimento dei documenti digitalizzati nel sistema di archiviazione documentale a norma del Comune
Risultati	Disponibilità on-line e on -demand dei documenti dell'archivio storico comunale

Impatto	Semplificazione per i frequentatori dell'archivio, che possono fare tutto da remoto, e digitalizzazione progressiva e qualitativamente controllata dei documenti di archivio.
Indicatori	Servizio on-line disponibile (si/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 costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PP9 – Monitoraggio PNRR

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"> ● Cabina di Regia PNRR ● Ufficio programmazione e controllo ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirigenti comunali interessati a progetti PNRR ● Ufficio programmazione e controllo
Problema da affrontare	L'enorme quantità di bandi PNRR, con relative scadenze, e di progetti che il Comune pensa di presentare in tali bandi richiede strumenti informatici di coordinamento.
Descrizione	L'idea è quella di individuare tool esistenti sul mercato (es. SW per GANTT, KanBoard, scadenziari, etc.) o progettare tool specifici da integrare nei sistemi di gestione degli atti per rispondere alle esigenze degli stakeholder interessati.
Risultati	Disponibilità di tool per coordinare le attività di partecipazione ai bandi PNRR
Impatto	Migliore coordinamento delle attività PNRR maggiori risultati in termini di finanziamenti realmente catturati
Indicatori	Quantità di tool messi a disposizione:
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance <input type="checkbox"/> Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PP10 – Piano di migrazione al Cloud

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso X programmato <input type="checkbox"/> breve termine <input type="checkbox"/> medio-lungo termine
Attori	Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Utenti dei servizi IT

Problema da affrontare	Occorre innalzare l'affidabilità e disponibilità dei servizi IT offerti agli utenti interni ed esterni del Comune, anche ottemperando agli obblighi normativi in tema di sicurezza ed affidabilità dell'IT pubblico.
Descrizione	Entro luglio 2022, i vari servizi del Comune saranno classificati secondo una metodologia definita da ACN (Autorità Cybersicurezza Nazionale). Sulla base della classificazione dei servizi, i vari strumenti software non infrastrutturali che li supportano dovranno essere trasferiti su piattaforme cloud certificate. Per questo sarà elaborato un piano di migrazione pluriennale da implementare entro il gennaio 2026. Come già deliberato dal Consiglio Comunale è previsto l'affidamento in-house alla società Consiag Servizi Comuni della fornitura dei servizi cloud certificati necessari ad implementare il piano.
Risultati	Servizi informatici applicativi migrati al cloud certificato secondo specifiche AGID-ACN
Impatto	Migliore qualità, continuità ed affidabilità e sicurezza dei servizi informatici
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Piano di migrazione definito (Data): ● Piano implementato (Data):
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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 500.000 €/anno

PP11 – Automazione riaccertamento residui

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 ● Ufficio Ragioneria
Stakeholder	Uffici Comunali
Problema da affrontare	Attualmente l'operazione di riaccertamento dei residui (ex art. 3, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118) è condotta con metodi semi-manuali mediante estrazione dati dal DB del bilancio annotazione in tabelle da parte degli uffici e verifica di tali informazioni da parte della Ragioneria, con imputazione delle stesse nell'applicativo SW relativo alla contabilità. Si tratta di un processo che richiede molto tempo e che provoca scarsa operatività agli uffici comunali per diversi mesi dell'anno. Tale processo potrebbe, almeno in parte, essere accelerato se si espletasse la fase di verifica e giustificazione dei singoli residui da parte degli uffici, attraverso apposite nuove funzioni integrate nell'applicativo di contabilità. Questo eviterebbe infatti l'estrazione di dati, l'invio di tabelle agli uffici (spesso già vecchie quando sono esaminate), continue consultazioni del bilancio per decidere sui singoli residui, necessità di re-imputazione delle annotazioni da parte della ragioneria.

Descrizione	Ricerca di soluzioni informatiche sul mercato o sviluppo di una soluzione ad-hoc per le digitalizzare le fasi sopra descritte.
Risultati	Digitalizzazione di parte del processi di riaccertamento dei residui
Impatto	Velocizzazione delle operazioni di riaccertamento e diminuzione del tempo di ridotta operatività degli uffici.
Indicatori	Attivazione modulo SW riaccertamento residui:
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	X solo costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

4.4 Progetti a breve termine (PBT)

PBT1 – Soluzioni smart per ricarica e accesso wi-fi presso postazioni uffici comunali

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 ● 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 dotati 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 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"/> costi interni	<input type="checkbox"/> da stimare	X costo stimato Euro 25.000 €	

PBT2 – Estensione della piattaforma di notifica degli atti della PA ai 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 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 dei 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	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Nuovi servizi	<input type="checkbox"/> Promozione X Infrastrutture e piattaforme trasversali	<input type="checkbox"/> Competenze	<input type="checkbox"/> Governance

Ipotesi di spesa	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

PBT3 – Estensione della digitalizzazione delle attività del Consiglio Comunale

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"> ● Segreteria Generale ● Servizio 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	Si tratta di acquisire sul mercato i prodotti idonei a realizzare le funzionalità ancora mancanti negli impianti presso il salone consiliare. Esistono diverse proposte di mercato in tal senso.
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	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 20.000,00/anno.

PBT4 – Digitalizzazione dell'Archivio Storico

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 (archivio storico) ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini

	<ul style="list-style-type: none"> ● Professionisti dell'edilizia ● Avvocati ● Imprese
Problema da risolvere	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.
Descrizione	<p>Occorre organizzare 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 spazi 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 <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze <input type="checkbox"/> Governance X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

PBT5 – Rinnovo procedura messi notificatori

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 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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Occorrerà ricercare sul mercato una procedura più al passo con i tempi o programmare la realizzazione di un software ad hoc.</p>
Risultati	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	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"/> costi interni <input checked="" type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PBT6 – Agende appuntamenti on-line

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 Vari ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Associazioni del territorio ● Imprese ● Cittadini
Problema da risolvere	Rinnovo, ampliamento ed integrazione dei servizi di prenotazione servizi/risorse on-line
Descrizione	<p>Durante il periodo di pandemia sia i cittadini che i dipendenti hanno dovuto giocoforza imparare ad interagire tra di loro evitando il più possibile assembramenti e compresenza.</p> <p>In realtà l'esigenza di prenotare un appuntamento o un servizio è presente da tempo ed era già stata servita per alcuni uffici con lo sviluppo di un SW specifico.</p>

	<p>Tale SW era però tarato su esigenze specifiche ed era di una certa complessità poiché rivolto a soggetti sufficientemente skillati in tema di utilizzo di servizi digitali (es. Professionisti ed imprese)</p> <p>La pandemia ha espanso la platea degli utenti con questa esigenza e con skill molto più ridotti. Ed è stato necessario semplificare al massimo l'interfaccia utente del servizio a di prenotazione a suo tempo allestito.</p> <p>Inoltre si presenta la necessità di offrire servizi di prenotazione non solo per servizi di sportello, ma anche per accesso a risorse (ne è un esempio la prenotazione di postazioni in biblioteca) disperse sul territorio (es. impianti sportivi, mezzi tecnici in sharing, etc..).</p> <p>La necessità poi di rivedere anche l'aspetto grafico di tali servizi per renderlo più consono alle nuove linee guida per i servizi on-line consigli di mettersi alla ricerca di un prodotto di mercato anziché riprogettare un SW internamente. Il mercato infatti è molto evoluto durante il periodo di pandemia ed offre molte opportunità.</p>
Risultati	Nuovo servizio integrato di prenotazione on-line di servizi, sportelli e risorse
Impatto	Semplificazione per i cittadini, migliore immagine per l'amministrazione
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> ● Dispiegamento nuovo SW (si/no): ● Numero di Agende attivate col nuovo SW (numero):
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"/> costi interni <input checked="" type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PBT7 – Concorsi on-line

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 Risorse Umane ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini ● Ufficio Risorse Umane
Problema da affrontare	<p>Con la pandemia è emersa la necessità di poter effettuare la selezione del personale in tutto o in parte evitando la presenza fisica dei candidati.</p> <p>Il Comune di Prato ha già da lungo tempo messo a disposizione servizi on-line per la iscrizione ai concorsi e (ove necessario) per la valutazione delle prove a quiz.</p> <p>Nel periodo di pandemia è stato introdotto anche l'uso di sistemi di conference call per lo svolgimento delle prove orali. Ultimamente, utilizzando un servizio esterno, è stato possibile svolgere anche alcune prove scritte in modalità remota.</p> <p>Il servizio esterno si è rivelato molto costoso poiché obbliga ad utilizzare personale esterno, anche quando sarebbe possibile coinvolgere semplicemente persone dei vari uffici del Comune.</p>

Descrizione	Andrà individuata, acquisita ed attivata una piattaforma software in cloud o on premises che possa essere liberamente utilizzata anche con l'ausilio di personale del Comune. La piattaforma dovrebbe gestire on-line quanto più possibile l'intero ciclo di vita di un concorso, dalla raccolta delle domande fino alla graduatoria finale
Risultati	Concorsi svolti completamente on-line anche al di fuori del periodo di pandemia
Impatto	Abbattimento di costi nello svolgimento dei concorsi Maggiore libertà nel definire lo svolgimento temporale di un concorso
Indicatori	Piattaforma resa disponibile (si/no):
Assi di intervento	X Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	<input type="checkbox"/> costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

PBT8 – Gestione on-line scambio documenti per incidenti stradali

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"> ● Polizia Municipale ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	In occasione di incidenti stradali, nasce l'esigenza di scambio di documenti tra cittadini coinvolti e uffici della Polizia Municipale (es.: rapporti incidente, documentazione integrativa). Attualmente questo scambio avviene solo a mano o tramite posta.
Descrizione	Occorre costruire dei servizi on-line sul portale del Comune, con cui il cittadino può scambiare questi documenti comodamente da casa.
Risultati	Nuovi servizi on-line per cittadini coinvolti in incidenti
Impatto	Semplificazione e velocizzazione della burocrazia presente nella gestione delle conseguenze legali e sanzionatorie di un incidente stradale, specie per cittadini coinvolti residenti fuori comune.
Indicatori	Servizio on-line disponibile (si/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 costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

PBT9 – Richiesta atti dell'Ufficio PM on-line

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 ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	In occasione fatti che coinvolgono l'intervento di agenti PM (sanzioni, incidenti, sequestri, etc...) vengono prodotti atti che successivamente possono essere necessari ai cittadini interessati per procedure amministrative o legali presso altri enti. Per questo, spesso viene richiesto accesso agli atti. Attualmente ciò avviene a mano o mediante posta.
Descrizione	Occorre costruire dei servizi on-line sul portale del Comune con cui il cittadino può effettuare richieste di accesso e ricevere copia dei documenti richiesti
Risultati	Nuovi servizi on-line per cittadini
Impatto	Semplificazione e velocizzazione della burocrazia presente nella gestione di procedimenti in cui servono atti in possesso della PM, specie per cittadini coinvolti residenti fuori comune.
Indicatori	Servizio on-line disponibile (si/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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

PBT10 – Nuovo sito statistica (atlante demografico)

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 Statistica ● Sistema Informativo ● Rete Civica
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini ● Ricercatori ● Uffici della PA
Problema da affrontare	<p>Il Comune ha creato, molti anni fa, un portale dedicato alla pubblicazione di dati raccolti regolarmente ed occasionalmente dall'ufficio di statistica, sia per obbligo normativo che per progetti specifici dell'Amministrazione.</p> <p>Il portale richiede un restyling, sia in termini grafici che di contenuti, anche per una maggiore integrazione con il portale Open Data del Comune.</p>

Descrizione	Sara progettato un nuovo portale, utilizzando la nuova piattaforma CMS a norma rispetto ai requisiti di accessibilità e usabilità e saranno costruiti i tool necessari per la creazione dei data set. da pubblicare secondo le nuove specifiche che l'ufficio statistica definirà.
Risultati	Nuovo portale dati statistici
Impatto	Nuovo look, migliore usabilità e contenuti più utili rispetto al vecchio portale statistica
Indicatori	Nuovo portale rilasciato (si/no):
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi <input type="checkbox"/> Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

PBT11 – Comunicazione nascite da Ospedale Santo Stefano

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"> ● Reparto Maternità Ospedale di Prato ● Servizi Demografici ● Servizio Sistema Informativo
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadini ● Ufficio Stato civile
Problema da affrontare	Attualmente le nascite in ospedale (la quasi totalità) richiedono che l'atto di nascita, che per effetto di leggi di semplificazione è competenza del personale medico del reparto, debba poi essere trascritto presso lo stato civile del Comune di residenza (in gran parte si tratta di Prato). Ciò avviene con scambio cartaceo e spesso con la necessità per i genitori di recarsi allo sportello. Sarebbe quindi utile digitalizzare questo processo, evitando complicazioni ai genitori dei neonati.
Descrizione	Costruire una estensione on-line del servizio informatico a supporto dello stato civile, per consentire ai medici dell'ospedale di effettuare telematicamente tali comunicazioni.
Risultati	Digitalizzazione della dichiarazione di nascita ai fini dello stato civile.
Impatto	Semplificazione per i genitori e per il personale, sia del Comune che dell'ospedale.
Indicatori	Servizio rilasciato (si/no):
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	X costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro

4.5 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 (Si, 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"/> costo stimato Euro.....

PMLT2 – Rinnovamento 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 Sistema Informativo

Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	Gli attuali terminali Jolly sono ormai caratterizzati da obsolescenza sia hardware che software, 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.
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 Chiesanuova, VV.UU, ...) ed altri ancora in allocazioni che, nel tempo, sono diventate meno strategiche (Centro Sociale di Via 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 e 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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare X costo stimato Euro 150.000

PMLT3 – Nuova informatizzazione degli interventi e provvedimenti d’impatto sulla mobilità

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 mobilità ● Ufficio Strade ● Servizio 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 (Sì/No) ● Integrazione con altri servizi di interesse (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"/> costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input checked="" type="checkbox"/> costo stimato Euro 50.000,00

PMLT4 – SPID professionale e giuridico

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"> ● Cittadini ● Professionisti ● Imprese
Problema da affrontare	<p>È stato previsto il rilascio di particolari tipologie di credenziali SPID per lo specifico utilizzo da parte di dipendenti di soggetti giuridici che operano su delega per conto dell'ente di appartenenza e per identificazione diretta del soggetto giuridico dissociata dall'identità personale dell'utente.</p> <p>Tale tipologia di credenziali SPID deve essere appropriatamente gestita (accettata o meno) nei vari servizi on-line del Comune.</p> <p>Queste credenziali hanno differenti livelli di sicurezza e garanzia di privacy rispetto a quelle strettamente personali.</p>
Descrizione	Occorre rivedere il portale di autenticazione per introdurre la possibilità di accettare queste nuove tipologie di credenziali SPID nei vari servizi on-line. in base alle loro specifiche caratteristiche e finalità.
Risultati	Credenziali SPID professionali e giuridiche gestite nei servizi on-line comunali
Impatto	Migliore gestione di sicurezza e privacy degli utilizzatori dei servizi on-line del Comune.
Indicatori	Integrazione nuove tipologie SPID nei servizi comunali (si/no):
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input 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 checked="" type="checkbox"/> solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PMLT5 – Droni per il monitoraggio del territorio e delle infrastrutture

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"> ● Sistema Informativo ● Vari Uffici tecnici comunali
Stakeholder	Uffici tecnici comunali
Problema da affrontare	<p>Il governo del territorio e la gestione di infrastrutture pubbliche spesso richiedono rilievi di tipo 3D, che possono essere difficoltosi da farsi in campo.</p> <p>La tecnologia dei droni ha oggi notevoli potenzialità in questo settore, consentendo la ricostruzione 3D, anche molto precisa, di manufatti e l'effettuazione di misure su terreno senza necessità di recarsi fisicamente sul posto.</p>

	L'acquisizione di immagini ad elevata risoluzione e in vari spettri luminosi consente poi analisi e deduzioni di parametri ambientali molto utili per la definizione di progetti e per il monitoraggio ambientale.
Descrizione	Sarà sperimentata, con la collaborazione di alcuni uffici Comunali, l'utilizzo di una piattaforma messa a punto da Regione Toscana per l'effettuazione di voli con droni e la restituzione di immagini e video da utilizzare nell'attività di tali uffici.
Risultati	Sperimentazione droni con piattaforma regionale
Impatto	Gestione attività di diversi uffici più efficiente e meno invasiva, migliore progettazione di lacune politiche dell'ente.
Indicatori	Numero voli di test con droni:
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X solo costi interni <input type="checkbox"/> da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

PMLT6 – Monitoraggio del gradimento utenza dei siti web del Comune

Tempistica	<input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> programmato <input type="checkbox"/> breve termine X medio-lungo termine
Attori	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Sistema Informativo ● Redazione Web ● Ufficio Comunicazione
Stakeholder	Cittadini
Problema da affrontare	<p>Al momento non è attivo alcun sistema strutturato e permanente di raccolta di feedback da parte dei frequentatori delle pagine web del Comune. In passato, almeno sui servizi interattivi, era stato inserito un sistema frutto di un progetto nazionale e di un obbligo normativo (le cosiddette "Faccine" del Ministro Brunetta) che però è stato dismesso per decisione governativa.</p> <p>Le indagini di "customer satisfaction" vengono al momento effettuate ma per obiettivi specifici, in modo sporadico e non continuativo, ma sulla base di specifiche necessità.</p> <p>Un sistema per raccogliere feed-back immediati sui contenuti delle varie pagine informative e/o sui servizi di eGov sarebbe invece auspicabile, per un continuo monitoraggio del gradimento da parte dell'utenza.</p>
Descrizione	Individuare un prodotto inseribile facilmente nelle pagine dei siti web comunali, con sui l'utente può fornire semplice e veloce feed-back (ad es. mediante i cosiddetti "smile").
Risultati	Sistema raccolta feed-back disponibile su almeno una parte delle pagine dei siti web del Comune.
Impatto	Monitoraggio continuo sul gradimento dei servizi on-line da parte degli utenti e possibilità di miglioramento continui e mirati sulla base di tale gradimento.

Indicatori	Numero di siti in cui il sistema è disponibile:
Assi di intervento	<input type="checkbox"/> Semplificazione <input type="checkbox"/> Promozione <input type="checkbox"/> Competenze X Governance X Nuovi servizi X Infrastrutture e piattaforme trasversali
Ipotesi di spesa	X solo costi interni X da stimare <input type="checkbox"/> costo stimato Euro.....

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 e DCC n. 77/2020). 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, già riportato nella sezione 5 della precedente Agenda Digitale 2021-23.

Tale sistema di misurazione, che include il Piano delle Performance (triennale) e la Relazione delle Performance, è in corso di ulteriore revisione, anche a seguito del [DL 80/2021](#) che introduce il cosiddetto Piano Integrativo di Attività ed Organizzazione (PIAO), con 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;
- l'esito complessivo 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, è stato individuato un insieme di indicatori specifici da utilizzare nell'ambito delle attività di monitoraggio e di valutazione complessiva delle azioni intraprese.

Tale insieme è stato definito tenendo conto sia di quanto già previsto dall'Amministrazione nel contesto dei propri strumenti interni di programmazione, come ad esempio il DUP ed il PEG, ma non solo, sia di quanto indicato dalla [Rete dei Comuni Sostenibili](#) di cui Prato fa parte. Quest'ultima, nata nel gennaio 2021, è un'associazione nazionale, senza scopo di lucro, aperta a tutti i Comuni italiani, che persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, mediante lo svolgimento di attività per la promozione tra Comuni e le Unioni dei Comuni, delle politiche per la sostenibilità ambientale, sociale, culturale ed economica, sulla base dei 17 Obiettivi di sostenibilità delle Nazioni Unite e dei 12 obiettivi del Benessere Equo e Sostenibile. La Rete si è dotata di un set di 101 indicatori su tutti gli ambiti della sostenibilità economica, sociale e ambientale: 68 di questi riguardano temi sui quali i Comuni hanno competenza esclusiva o prevalente, fra cui le attività di innovazione digitale.

In **Tabella 1** sono riportati gli indicatori relativi al monitoraggio ed alla valutazione dei risultati delle azioni implementate nell'agenda digitale, per quanto riguarda sia il valore registrato nel 2021, sia la stima prevista sul triennio 2022-24.

Tabella 1 – Indicatori per gli obiettivi Agenda Digitale del Comune di Prato.

Quadro di riferimento	Indicatore	Formula	Tipo	Valore 2021	Stima 2022
RETE COMUNI SOSTENIBILI	Punti WI-Fi in città	n. hot spot wifi	n.	68	85
	Pagamenti online	n. pagamenti implementati / n. pagamenti complessivi (tassonomia nazionale)	%	18,7 %	24 %
	Servizi online livello interazione >= 3	n. servizi online attivati / n. servizi complessivi (tassonomia nazionale)	%	26 %	30 %
	Servizi su app IO	numero servizi integrati su app IO	n.	2	10
	Sorgenti dati per piattaforma Big Data	numero di sorgenti dati integrate nella piattaforma Bug Data	n.	0	5
	Open Data	numero di dataset tipo open disponibili	n.	248	250
	DUP	Eventi formativi/informativi	numero di eventi formativi/informativi effettuati ⁽¹⁾	n.	21
Soggetti informati/formati		numero di cittadini coinvolti in eventi informativi/formativi ⁽²⁾	n.	904	2.000
Dipendenti formati		numero di dipendenti formati sui temi dell'innovazione digitale	n.	0	150

ALTRO	Credenziali SPID	numero di credenziali SPID rilasciate negli sportelli gratuiti del Comune (val annuo)	n.	904	1.000
	Utenze VoIP	Numero terminali telefonici VoIP presso le scuole (val annuo)	n.	12	50
	Ticketing	Numero di teams attivati sul sistema di ticketing (progressivo)	n.	4	8

(1) – si considerano le seguenti tipologie di eventi:

- a. N. sportelli SPID itineranti attivati - 14
- b. Evento partecipazione su agenda - 0
- c. N. video pubblicati - 7

(2) – si considerano le seguenti tipologie di eventi:

- a. Rilascio SPID ai nostri sportelli - 904
- b. Evento partecipazione su agenda - 0
- c. Eventi informativi sui servizi digitali - 0