



COMUNE DI MARTINA FRANCA

**Modelli ICT innovativi e sostenibili per lo sviluppo e
la gestione di servizi in reti di Comuni
(Avviso di pre-informazione: 2017/S 119 - 241416)**

Consultazione di Mercato Pubblica
21 LUGLIO 2017
ROMA

@GCloud





MARTINA FRANCA



*Comune di
Martina Franca
Soggetto Capofila*

Partner di progetto:

*Comune di
Torremaggiore*

*Comune di
Orta Nova*

*Comune di
Manfredonia*

*Comune di
Foggia*

*Comune di
Lecce*

*CST Consorzio
Sannio.it*



CAPOFILA	COMUNE DI MARTINA FRANCA
ABITANTI	49.029 abitanti (01/01/2017 - Istat)
ESTENSIONE TERRITORIALE	298,72 km²

PARTNER	 COMUNE DI FOGGIA
ABITANTI	151.726 abitanti (01/01/2017 - Istat)
ESTENSIONE TERRITORIALE	509,26 km²




PARTNER	 COMUNE DI LECCE
ABITANTI	94.989 abitanti (01/01/2017 - Istat)
ESTENSIONE TERRITORIALE	241,00 km²
PARTNER	 COMUNE DI MANFREDONIA
ABITANTI	57.100 abitanti (01/01/2017 - Istat)
ESTENSIONE TERRITORIALE	354,54 km²



PARTNER	 COMUNE DI ORTA NOVA
ABITANTI	17.808 abitanti (01/01/2017 - Istat)
ESTENSIONE TERRITORIALE	105,24 km²

PARTNER	 COMUNE DI TORREMAGGIORE
ABITANTI	17.208 abitanti(01/01/2017 - Istat)
ESTENSIONE TERRITORIALE	210,01 km²



PARTNER	 <p>CST CONSORZIO SANNIO.IT <i>(CENTRO SERVIZI TERRITORIALI DELLA PROVINCIA DI BENEVENTO)</i></p>
ADERENTI	Provincia, tre Comunità Montane e 52 Comuni
POPOLAZIONE	170.000 abitanti
MISSION	Offre ai piccoli comuni sanniti una vasta gamma di servizi nell'ambito dell'e-government.



Il progetto prevedeva :

1. “dematerializzazione” dei flussi documentali;
2. introduzione di strumenti di workflow delle attività e di business process efficaci;
3. introduzione di un livello semantico che faciliti l’organizzazione dei documenti e l’accesso intelligente alle informazioni da parte di cittadini e imprese, inclusa la completa tracciabilità nel tempo delle loro istanze alle varie PA di riferimento sul territorio;
4. sviluppo e impiego di tecnologie Cloud per il front-office e il back-office della PA locale.

Il sistema fornirà una serie di servizi per i vari tipi di utenza, tra cui l’accesso al fascicolo digitale del cittadino e delle imprese, un supporto alla pubblicazione open dei dati pubblici prodotti dalla PA e alla loro integrazione con dati prodotti da altre PA e in generale con altri dati open, così come peraltro normato dal Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), ai sensi del Dlgs. n. 82/2005 e del Dlgs. n. 235/2010 e s.m.i..



A distanza di tempo il progetto richiede un'attualizzazione che si dovrà basare sui concetti della Digital Economy, Digital Citizenship e soprattutto sul modello strategico del piano triennale per l'informatica della P.A.

- Utilizzare tutte le tecnologie hardware e software disponibili (cloud, mobile, bigData, social network, etc.)
- Centralizzare tutti i servizi della P.A mettendoli a disposizione dei cittadini, professionisti ed aziende, attraverso l'utilizzo di sistemi immediati e veloci
- Sfruttare le strutture definite nell'Agenda Digitale Italiana e nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)



- ▶ Tutti gli operatori manifestano la necessità che siano messe in atto iniziative di formazione e potenziamento delle **competenze digitali** necessarie alla Pubblica amministrazione per sostenere i processi di cambiamento e razionalizzazione in atto:
- ▶ gli Operatori di back-office hanno maggiore interesse alla qualità e quantità delle funzionalità implementate nel proprio gestionale applicativo, anche in termini di facilità d'uso, completezza e controllo del processo (*compliance normativa*)
- ▶ il personale tecnico informatico (cd. CED), ha forte attenzione agli aspetti tecnologici (Cloud) e all'integrazione del dato (interoperabilità)

FABBISOGNI: Cosa chiedono gli Amministratori



MARTINA FRANCA

In maggioranza chiedono la disponibilità di un “Sistema”:

- ▶ che dia risposte immediate ai cittadini ed imprese
- ▶ che dia la possibilità di effettuare in “*real time*” analisi e programmazione
- ▶ che sia in grado di effettuare un controllo di gestione “*in line*” (concetto di contestualità)
- ▶ che avvicini sempre di più gli amministratori alla comunità sfruttando tutti i canali di comunicazione disponibili secondo logiche di partecipazione sociale



Soddisfacimento dei diritti di “Cittadinanza Digitale”*

Avere la disponibilità di accesso e fruizione di tutti i servizi della P.A. in maniera meno burocratizzata, anche attraverso l'utilizzo di APP di facile uso accessibili soprattutto da dispositivi di larga diffusione (mobile smartphome).

**"La cittadinanza digitale può essere definita come il complesso dei diritti e dei doveri dei cittadini formulati in adattamento allo sviluppo dell'e-government e della fruizione dei servizi digitali"*



Nel caso specifico del territorio del Comune di Martina Franca, caratterizzato da un vasto agro, devono essere sviluppate soluzioni innovative in grado di consentire a chi risiede in aree rurali e periferiche, e non possiede strumenti tecnologici, di godere di servizi mirati ed adeguati alla specificità del contesto.

Il servizio @GCloud dovrà consentire, ad esempio, a chi vive dell'agro di ricevere i servizi richiesti direttamente presso il domicilio e di monitorare in tempo reale il loro svolgimento. Non solo certificati o pratiche, ma servizi relativi alla sicurezza, al monitoraggio del territorio, alle problematiche relative allo smaltimento dei rifiuti e più in generale di carattere ambientale.

Pensiamo ad un sistema smart che segnali e monitori in maniera automatizzata la presenza di emergenze, incendi e probabili rischi attraverso l'utilizzo coordinato di sensori, videocamere e di droni.



Il progetto da realizzare deve essere coerente con il piano triennale per l'informatica nella PA2017 – 2019 e deve prevedere:

- Impiego del Cloud Computing;
- la connessione alle piattaforme abilitanti (Cie (Carta di identità elettronica), Spid (Sistema elettronico identità digitale), PagoPa (piattaforma pagamenti elettronici Pa); Fatturazione elettronica, Anpr (Anagrafe nazionale della popolazione residente);
- condivisione,
- open source,
- interoperabilità,
- efficienza ,
- aggiornamento continuo,
- sicurezza



La sfida è creare un sistema che permetta la generazione dinamica ed automatizzata di queries, parametri e procedure utili ad estrarre le informazioni necessarie per l'interoperabilità degli applicativi.

Tale sistema dovrà interpretare le necessità del richiedente l'informazione e provvedere a restituire l'output senza l'intervento umano.

Pertanto è essenziale:

- definire una nuova generazione di workflow di attività adattativi per implementare i business process della PA.



Tali workflow dovranno:

- essere distribuiti su Cloud;
- prevedere attività supportate da apps basate su Cloud e open data;
- essere capaci di “apprendere” dall’uso;
- essere semplici da gestire e riconfigurare, dovranno limitare al minimo l’intervento di personale informatico specializzato ma, piuttosto, permettere a chi concepisce un processo (in genere un operatore PA) di specificarlo e implementarlo direttamente;
- essere capaci di riorganizzare il processo di erogazione della prestazione:
 - cambiando l’ordine di esecuzione dei servizi (rispettando i vincoli di dipendenza logica tra essi);
 - sostituendo i servizi che costituiscono un problema per l’esecuzione ottimale della prestazione con altri equivalenti opportunamente reperiti;
 - cambiando gli operatori (o le risorse) coinvolti.



L'introduzione dell'orario virtuale di apertura al pubblico 24h consentirà di diminuire i tempi di attesa e, dunque, le "code", agli sportelli. Permetterà, altresì, di armonizzare l'orario con il settore privato consentendo ai lavoratori di accedere agli Uffici più facilmente.



La maggiore fruibilità dei servizi al cittadino, permetterà a chi non può recarsi agli uffici di ricevere il servizio richiesto direttamente presso il proprio domicilio.

- partecipazione e di coinvolgimento dei cittadini
- miglioramento dei tempi
- gestione coordinata dei servizi
- gestione dei reclami