

Appunti per agenda digitale Comune di Sesto Fiorentino

Premessa

L'Agenda Digitale è una delle sette iniziative principali individuate nella più ampia Strategia Europa 2020, che punta alla crescita inclusiva, intelligente e sostenibile dell'Unione.

Nel quadro dell'Agenda Digitale Europea, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale individuando priorità e modalità di intervento, nonché le azioni da compiere e da misurare sulla base di specifici indicatori, in linea con le direttive europee.

L'Agenda Digitale Italiana è stata istituita il 1° marzo 2012 in seguito alla sottoscrizione da parte di tutti gli Stati Membri dell'Agenda Digitale Europea, presentata dalla Commissione Europea nel 2010 e rappresenta l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo delle tecnologie, dell'innovazione e dell'economia digitale.

Lo scopo dell'Agenda Digitale è sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e la competitività.

Per approfondire la conoscenza del progetto europeo, italiano e regionale dell'Agenda Digitale è possibile consultare i seguenti link:

- Digital Agenda for Europe <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>
- Agenda Digitale Italiana <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana>
- Agenda Digitale Toscana <http://www.regione.toscana.it/agendadigitale>

Il Comune di Sesto Fiorentino presenta attualmente alcuni servizi on-line di primissimo livello, attivi già da qualche anno e via via implementati nelle loro funzionalità, quali ad esempio il portale dedicato alle istanze relative alle attività produttive, SUAP o la iscrizione on line agli asili nido comunali.

Questi sono servizi digitali transattivi e personalizzati sull'utenza, interamente telematici dalla presentazione dell'istanza, con tutte le informazioni del caso contenute nella pagina d'accesso, modulistica digitale compilabile direttamente nel sistema, previo riconoscimento tramite carta di firma (CNS o credenziali di autenticazione forte rilasciate da Linea Comune), allegazione della documentazione necessaria, guida alla compilazione che non consente l'invio telematico fino a che la documentazione prevista per la specifica tipologia di pratica non sia completa e caricata a sistema. A seguire l'utente riceve, sempre per via telematica, comunicazione del nominativo del responsabile di procedimento e quindi il permesso/autorizzazione firmato digitalmente.

Questo può essere un modello di riferimento cui tendere per gli altri servizi attualmente impostati su un livello di sofisticazione più basso, in relazione ai livelli di "interazione intelligente" con l'utente.

Una volta completato il lavoro di definizione degli obiettivi strategici dell'Agenda digitale, è necessaria una fase di confronto con i diversi settori del Comune, in modo da renderli non solo partecipi degli stessi, ma anche con lo scopo di ricevere i loro contributi per l'affinamento del lavoro e per la sua condivisione. Solo al termine di questo processo l'Agenda confluirà nelle proposte di PEG e nel Piano della Performance dell'ente, con una declinazione di obiettivi, sia di carattere strategico/trasversale, sia di carattere operativo, da porre a carico dei dirigenti.

L'orizzonte temporale di vita dell'Agenda digitale locale coincide con la durata del mandato politico. In ogni momento c'è la possibilità di integrare l'Agenda, modificarne obiettivi e/o crearne di aggiuntivi, con semplice passaggio in Giunta, con la speranza e la volontà di farla rinnovare dalla futura Amministrazione, in modo tale da farne un elemento costituente l'organizzazione e l'azione amministrativa e in modo da garantire nel tempo la continuità del processo di crescita digitale dell'ente.

Obiettivi

Gli obiettivi macroscopici della Agenda Digitale del Comune di Sesto Fiorentino possono essere riassunti come segue:

1. Riassetto della infrastruttura fisica nell'ottica del "cloud First" come dettato dalle linee guida del piano triennale per la transizione digitale¹;
2. Revisione dei software di backoffice gestionali per tendere alla centralità del dato "data centric" rispetto alla gestione del singolo processo².
3. Digitalizzazione completa dei processi produttivi - documentali e procedurali - dell'Ente;
4. Produzione di un patrimonio informativo comune e trasversale ai settori/servizi;
5. Ridefinizione dei procedimenti interni e loro dispiegamento in modo da essere considerati parti di un processo produttivo controllato e gestito secondo la logica del Business Process Management in un ciclo di verifica e ottimizzazione.

Al raggiungimento dei macro-obiettivi elencati si può tendere, in uno scenario di risorse sempre più ridotte, con l'uso intensivo e ben razionalizzato delle tecnologie ICT.

Dotazione delle infrastrutture hardware e software

La dotazione hardware del Comune, per quanto discretamente aggiornata nella sua parte server, soffre di grave obsolescenza per circa il 20% delle postazioni disponibili agli uffici che presentano una età operativa che va tra gli 8 fino ai 10 anni. Obiettivo di efficientamento delle postazioni è di portare a 6 anni l'età massima delle postazioni.

¹ Le necessità di ridondanza, continuità di servizio, capacità di disaster recovery sono ormai del tutto inapplicabili presso datacenter localizzati e di proprietà del Comune. E' necessario, come tra l'altro dettato dal CAD, implementare le proprie infrastrutture hardware presso cloud pubblici o accreditati presso AGID

² La centralità del dato rispetto al documento o pratica permette l'interazione in maniera semplice sia tra applicazioni di aree diverse che tra enti diversi. E' inoltre fondamentale per permettere analisi quantitative di processi e performance. Tali analisi sono ormai richieste in modo obbligatorio in maniera sempre più esplicita e ripetuta.

La virtualizzazione della parte server del Comune è già in stato avanzato. Tale operazione ha portato grandi vantaggi nella facilitazione delle operazioni di manutenzione, gestione e backup dei dati e dei programmi, oltre che ad un abbattimento dei consumi energetici del 70% negli ultimi 5 anni. L'obiettivo è la completa virtualizzazione della parte server e la dismissione delle ultime macchine di vecchia generazione costose sia energeticamente che economicamente onerose per la manutenzione.

Questa operazione non è però sufficiente a garantire le capacità di disaster recovery e di alta affidabilità richieste dal CAD per la gestione dei procedimenti e dei dati dell'Ente. Per questo motivo, da almeno 2 anni, si è cercato di delocalizzare quanto possibile l'ubicazione della parte hardware e della logica di sicurezza e ripristino che gestisce alcuni settori. Ad esempio tutta la gestione della U.O.A. di Polizia Municipale, dalle sanzioni amministrative al pronto intervento, viene effettuata tramite software acquistato dal Comune ma erogato dal cloud di Regione Toscana permettendo così gli standard necessari.³

Anche il servizio di conservazione a norma dei documenti in originale informatico è affidato a Regione Toscana.

La rete fisica è adeguata alle necessità. Per l'efficientamento di questa porzione di infrastruttura informatica necessità però un intervento progettuale volto alla riconfigurazione degli apparati e al frazionamento delle porzioni di rete.

Analisi dello stato attuale di gestione informatizzata delle procedure dipartimentali

L'informatizzazione delle procedure amministrative è stata affrontata, nel tempo, con una visione dipartimentale. I settori e gli uffici si sono cioè dotati di procedure che gestiscono la propria parte di procedura amministrativa. La sempre maggiore interdipendenza dei flussi informativi, la digitalizzazione e dematerializzazione dei documenti e la centralità e fluidità dell'informazione portano però alla necessità cogente di rivedere globalmente i processi sia organizzativi che informatici. Settori come la gestione delle risorse umane, l'edilizia o la contabilità necessitano di poter attingere direttamente al patrimonio informativo dell'Ente e contemporaneamente di arricchirlo. Questi obiettivi possono essere raggiunti percorrendo più strade come l'utilizzo di software ESB (Enterprise Service Bus) che veicolano le informazioni tra applicativi in tempo reale, o l'utilizzo di integrazioni native tra applicazioni o, ancora, tramite lo sviluppo di integrazioni ad hoc. In ogni caso è fondamentale che il software utilizzato sia prodotto secondo standard di efficienza, tecnologie di sviluppo e di interfaccia che lo rendano fruibile facilmente sia dagli utenti che da altri programmi. (Si veda l'esempio del nuovo software di protocollo e anagrafe che, offrendo interfacce standard per l'ingresso e uscita di flussi informativi è stato facilmente integrato con le pratiche suap, gestione trasporto e mensa, software di modulistica online e finanziaria)

Formazione del Personale

Per poter supportare l'importante cambiamento che la digitalizzazione dei processi e dei documenti porta con sé è necessario portare avanti un processo di formazione del personale a

³ L'esperienza citata si è rivelata conveniente sia in termini economici che funzionali

tutti i livelli. Esperimenti già fatti all'interno dell'Ente di produzione di materiale documentale e didattico dovrebbero trovare una loro collocazione precisa nel processo formativo del personale, magari implementando anche la possibilità di conseguire riconoscimenti di competenze specifiche.

Gli obiettivi a breve – medio termine

Uso delle piattaforme abilitanti alla transizione digitale

Nell'ottica della centralità del dato e della fruibilità delle informazioni tra aree e tra enti è assolutamente necessario spingere verso un uso intensivo dei sistemi di identità digitale, di consegna digitale e di pagamento.

Il Comune di Sesto Fiorentino ha aderito, come d'obbligo, alle piattaforme SPID e PagoPA rispettivamente per l'identificazione e per i pagamenti (sia online che non). È però necessario un lavoro intenso per analizzare, e dove necessario ripensare, come i procedimenti vengono gestiti in modo da permettere una completa digitalizzazione del processo utilizzando queste piattaforme abilitanti.

È necessaria un'azione di formazione e sensibilizzazione dei servizi affinché la modulistica venga riveduta alla luce della logica di gestione del dato e non del documento. La modulistica digitale, l'interoperabilità delle piattaforme e i sistemi di identità digitale permettono di attuare quanto da tempo richiesto: di fare transitare attraverso i sistemi di gestione informatizzata delle procedure solo i dati e le dichiarazioni di volontà necessarie alla gestione della pratica.

Azioni già fatte:

Dotazione di certificato di firma digitale a tutti i dipendenti che firmano documenti a valenza esterna⁴

Completa digitalizzazione della generazione di tutti gli atti principali e documenti a valenza esterna dell'Ente⁵

Completo aggiornamento del sistema operativo Active Directory di gestione della rete e della identificazione interna⁶

Aggiunta nuova connessione altissima velocità tra Comune e CED TIX della Regione Toscana⁷

⁴ La dotazione di certificato di firma digitale implica anche creazione di una base dati di monitoraggio delle dotazioni in modo da intervenire per la sostituzione dei certificati prima della loro scadenza e per l'invio in conservazione dei documenti firmati prima che avvenga la scadenza del certificato.

⁵ Con digitalizzazione si intende il processo completo di istruttoria, adozione e firma digitale degli originali dell'Ente

⁶ Tale aggiornamento ha reso possibile, a seguito di un lavoro costante di studio e aggiornamento personale degli addetti ai servizi informatici, una forte automatizzazione dei processi di configurazione e gestione centralizzata delle postazioni di lavoro.

⁷ Tale connettività a velocità Gigabit/s permette il dislocamento di applicazioni e dati presso il cloud di Regione Toscana

Riprogettazione delle misure di sicurezza e di filtraggio delle connessioni internet mediante un proxy centralizzato

Implementazione di un nuovo sistema di storage e di backup in modo da uniformare le soluzioni di copia e ripristino di sicurezza⁸

Per i servizi di nuova attivazione a partire da metà 2017 si è scelto di utilizzare la nuova tecnologia docker rispetto alla virtualizzazione di tipo standard. Questa tecnologia, pensata proprio per le implementazioni cloud, permette un forte isolamento applicativo e quindi la facile dislocazione presso strutture terze, anche in corso di funzionamento, dei servizi erogati⁹

Revisione dei processi di stampa eliminando le stampanti individuali a parte quelle degli sportelli di front office, centralizzando gestione e configurazione delle stampanti multifunzione¹⁰

Rinnovo del parco macchine desktop

Predisposizione di un sistema pubblico di ricerca delle pratiche edilizie a partire dal 1948 e per la prenotazione delle relative visure¹¹

Azioni da intraprendere:

- Terminare l'integrazione del sistema di modulistica online con i dati delle anagrafiche gestite all'interno del comune e con i sistemi di autenticazione interna (Active directory)
- Acquisire da parte del personale dei servizi informatici le conoscenze tecniche necessarie per permettere la ridefinizione delle modulistiche dell'Ente integrandole con i workflow del principale gestionale sicr@web
- Introdurre il sistema dei pagamenti PagoPA dapprima con una o due soluzioni pilota da replicare sostituendo in prima istanza i sistemi di pagamento online già esistenti e in seconda istanza quelli non ancora gestiti in modo telematico
- Selezionare soluzioni cloud, preferibilmente pubblico, presso le quali dislocare i servizi più critici al fine di ridurre i rischi di interruzione di operatività.
- Portare avanti la mappatura dei processi interni al doppio fine di avere una documentazione riguardo agli endoprocessi dell'Ente e uno strumento per la digitalizzazione di questi

⁸ La soluzione adottata è stata progettata in modo da permettere in un secondo momento la facile esportazione delle applicazioni e dei backup presso strutture di tipo cloud

⁹ Questa attività di selezione delle tecnologie infrastrutturali è fondamentale per permettere il passaggio a cloud con tempi e costi affrontabili dall'Ente

¹⁰ Tale operazione non solo ha ridotto di molte migliaia di Euro il costo di approvvigionamento di materiale di consumo e spese di manutenzione, ma ha abbassato in modo drastico i costi interni in termini di ore uomo per la gestione delle stampe. Ha permesso ad esempio a seguito di un grave danno all'impianto elettrico della P.M. che ha dimezzato le stampanti dipartimentali di dirottare le stampe sui dispositivi rimasti funzionanti già nell'arco delle prime ore in maniera centralizzata, senza togliere personale all'importante fase di analisi dei danni.

¹¹ Tale sistema ha ridotto la presenza fisica allo sportello di circa 200 persone al mese rendendo possibile evadere un numero maggiore di visure effettive e fornendo un servizio molto più veloce e efficiente

- Formare un nucleo interno di personale “ufficio della transizione digitale” che possa seguire queste attività avvalendosi anche di una figura di alta specializzazione individuata ad hoc.