

Comuni di: **CASTEL FOCOIGNANO, CASTEL SAN NICCOLÒ, CHITIGNANO, CHIUSI DELLA VERNA, MONTEMIGNAIO, ORTIGNANO RAGGIOLO, POPPI, TALLA**

Creazione e Promozione del Villaggio Digitale

Relazione di Sintesi Finale al 31/12/2019

Premessa

Nel periodo interessato dal progetto villaggi digitali il territorio casentino, ed in particolare l'Unione del Casentino, hanno attraversato una serie di vicissitudini che hanno portato a radicali cambiamenti all'interno delle istituzioni casentinesi. Infatti con le elezioni del maggio 2019, il governo politico dell'Unione è profondamente cambiato e con esso, inevitabilmente, gli indirizzi politici di intervento in ambito ICT: da una centralizzazione dei servizi offerti si è passati ad una centralizzazione meno marcata e ad una diffusione più capillare nei comuni aderenti al progetto. Anche il dislocamento su più sedi dell'Unione stessa ha influito – ed in parte complicato – il lavoro dei soggetti preposti all'ICT. Infine, in circa sei mesi, abbiamo avuto il cambio di tre responsabili apicali del servizio ICT e il pensionamento di molti colleghi dell'area informatica dei comuni aderenti...ed anche questo ha ridimensionato le ambizioni iniziali riposte nel progetto e nei suoi tempi di realizzazione.

Ciò non toglie che tutti ed otto gli interventi siano stati portati avanti in maniera convinta e con buoni risultati generali, pur essendo qualcuno in stato più avanzato (se non concluso) ed altri ancora da terminare (o per mancanza di fondi o per il prolungamento dei tempi previsti e le vicissitudini sopra ricordate).

Soggetti di riferimento per il Villaggio Digitale

Componenti del Comitato di coordinamento (rappresentanti dei soggetti firmatari, ruolo politico, art. 3 della Convenzione, all. A dell'Avviso):

- Sig. Remo Ricci - Presidente dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino

Componenti del Gruppo di lavoro tecnico (dirigenti o dai funzionari responsabili delle rispettive strutture degli Enti firmatari competenti sulla materia, art. 3 della Convenzione, all. A dell'Avviso):

- Dr. Simone Micheli – Responsabile area amministrativa, contabile attività ICT dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino
- Francesco Piantini – Dipendente area ICT e referente tecnico ufficio informatica dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino
- Elena Tramonti – Dipendente servizi informatici dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino

Comuni di: **CASTEL FOCOIGNANO, CASTEL SAN NICCOLÒ, CHITIGNANO, CHIUSI DELLA VERNA, MONTEMIGNAIO, ORTIGNANO RAGGIOLO, POPPI, TALLA**

- Referenti tecnici dei comuni associati (in teoria uno per ciascun comune ma, in molti casi, non presenti in seguito di diversi pensionamenti)

Lo stato attuale dell'ICT in Casentino

Essendo il Casentino un territorio montano, ovviamente presenta tutti gli svantaggi di essere una zona marginale e in molti casi poco accessibile. Il problema principale, che in questi ultimi anni è stato fortemente ridotto (ma rimane tuttavia presente e mutilante), riguarda ovviamente il digital-divide che è indispensabile superare completamente per realizzare la completa digitalizzazione nei rapporti PA-cittadini-impresе.

In attesa che tutte le sedi pubbliche possano essere dotate di connessione in fibra (come da progetto portato avanti dalla Regione) nonché dei risultati della gara di RTRT4, il contesto strutturale delle reti geografiche delle PA casentinesi è rimasto sostanzialmente il solito dall'inizio del progetto. Si sono effettuati interventi spot per migliorare o riparare alcune tratte radio, ma si è deciso di non procedere a grossi investimenti proprio perché, con l'arrivo della fibra ottica, i problemi si supereranno immediatamente.

Comunque sia – per riassumere brevemente – l'attuale infrastruttura è così strutturata: tutti i Comuni dell'Unione dispongono di una rete di trasmissione dati interna che poi viene indirizzata, tramite ponti radio in tecnologia Hiperlan, verso la sede del centro stella (Unione dei Comuni) e da questa su web attraverso attraverso il Tix con una fibra ottica a 100 Mbt (fornita dal sistema della Rete Telematica Regionale Toscana).

Gli Interventi

Qui sotto sono riportati, sinteticamente, i vari interventi, il loro stato di realizzazione, i risultati attesi e l'impatto avuto sul territorio.

1) Approvvigionamento telematico di beni e servizi attraverso il potenziamento dell'utilizzo della Piattaforma START fino a impiegarlo quale strumento esclusivo per le gare di appalto e fatturazione elettronica

- Descrizione sintetica: il progetto è stato avviato ed attualmente è a regime per tutti gli enti aderenti al progetto che dal 2016 non svolgono più gare (o affidamenti diretti) fuori dalla piattaforma START. Quindi per tutti – compresa la CUC intercomunale – le gare tradizionali cartacee non sono più accettate (cfr. statistiche del portale START).
- Risultati attesi: lo scopo principale era formare i dipendenti e le ditte all'uso della piattaforma telematica. Tale scopo è stato raggiunto al 100%.
- Impatto sul territorio: le ditte (locali e non) che partecipano alle procedure di gara

Comuni di: **CASTEL FOCOIGNANO, CASTEL SAN NICCOLÒ, CHITIGNANO, CHIUSI DELLA VERNA, MONTEMIGNAIO, ORTIGNANO RAGGIOLO, POPPI, TALLA**

dell'Unione e dei Comuni aderenti sono cresciute molto e dopo un iniziale difficoltà al momento hanno ben compreso l'utilità e le agevolazioni che il portale START mette a disposizione nello snellimento degli appalti.

2) *Potenziamento del protocollo, flusso documentale, dematerializzazione e archiviazione sostitutiva presso la RTRT attraverso il progetto DAX e il potenziamento dei progetti Interpro/AP@CI*

- Descrizione sintetica: il progetto è attualmente a regime sia per quanto riguarda la dematerializzazione dei documenti circolanti all'interno dell'Ente, sia per il flusso documentale tra gli uffici-enti-cittadini, sia per la conservazione sostitutiva presso il TIX.
- Risultati attesi: lo scopo principale era quello di limitare l'uso del cartaceo, per quanto fosse possibile, all'interno dell'ente e tra gli enti. Tale obiettivo è stato raggiunto al 100%. Anche per l'aspetto riguardante il DAX, dopo una serie di interventi, siamo operativi e tutto è conservato a norma di legge presso i sistemi regionali preposti.
- Impatto sul territorio: per le comunicazioni tra cittadini e PA vengono utilizzati esclusivamente i canali messi a disposizione da RT e (al di l° di qualche sporadico caso) tutto lo scambio documentale è fatto con strumenti telematici.

3) *SUAP: Potenziamento utilizzo da parte dell'utenza del sw (front office AIDA e back office INIT-VBG) per il SUAP*

- Descrizione sintetica: Il progetto prevedeva, come obiettivo principale, quello di presentare on-line tutte le tipologie di pratiche inerenti le attività produttive; a tal fine, oltre a rendere interoperabile il software del Suap con i gestionali e con degli enti terzi, per digitalizzare in toto i processi, l'Unione ha reso disponibile (attraverso AIDA e il backoffice ad esso connesso) la possibilità di comunicare o integrare le varie pratiche in via informatica.
- Risultati attesi: sono stati rispettati gli obiettivi di gestire interamente con sistemi digitali i procedimenti del SUAP, garantendo da un lato l'ottimizzazione delle risorse umane ed economiche, nonché una maggiore trasparenza per gli utenti in relazione alle pratiche presentate.
- Impatto sul territorio: si sono avuti sia per i normali cittadini, che per le imprese importanti ricadute positive, tanto che il front office dei due operatori suap si è negli ultimi anni praticamente annullato, ed i soli casi di accesso al pubblico presso gli uffici è limitato a problematiche procedurali o informazioni.

4) *Pagamenti verso le PA attraverso i sistemi regionali del progetto IRIS (ad es., serv. sociali, rette asili nido, tributi, polizia municipale, diritti SUAP, ecc...)*

- Descrizione sintetica: Obiettivo principale del progetto era quello di sperimentare nella

Comuni di: **CASTEL FOCOIGNANO, CASTEL SAN NICCOLÒ, CHITIGNANO, CHIUSI DELLA VERNA, MONTEMIGNAIO, ORTIGNANO RAGGIOLO, POPPI, TALLA**

prima fase i pagamenti on-line di servizi erogati dalle PA (per esempio violazioni del codice della strada o servizi a domanda individuale) ed assicurare i servizi di pagamento elettronico per i cittadini. Ad oggi il servizio è stato attivato e in maniera non uniforme utilizzato dalle imprese e dai cittadini, anche se non si può dire che sia il sistema di pagamento predominante.

- Risultati attesi: sono stati rispettati gli obiettivi iniziali previsti, avendo attivato pagamenti spontanei sulla piattaforma IRIS; il progetto è in fase di ottimizzazione in quanto siamo in attesa di sviluppare (da parte di Halley informatica) il webservice che interconnetta il gestionale con la piattaforma dei pagamenti.
- Impatto sul territorio: essendo in una fase di startup, al momento l'impatto sul territorio è stato minimo.

5) *TS/CNS: Utilizzo della CNS/CSE per autenticazione utenti verso servizi offerti dalle PA.*

- Descrizione sintetica: Il progetto prevedeva, come obiettivo primario, l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi; a tal proposito si era ipotizzato di istituire presso l'ente un punto per autenticazione degli accessi attraverso le TS/CNS; purtroppo dopo un'iniziale predisposizione delle strutture in tal senso, non è stato possibile proseguire su questo indirizzo (anche perché la maggior parte dei cittadini si rivolge alle strutture della ASL) e ci siamo limitati ad offrire un supporto presso l'ufficio SUAP e Informatica dei cittadini o ditte interessate all'uso della CNS.
- Risultati attesi: ad oggi sono stati rispettati gli obiettivi di utilizzo della CNS per tutto ciò che riguarda i servizi offerti dalle PA.
- Impatto sul territorio: indubbiamente un impatto positivo sul territorio che ha apprezzato il fatto di poter sfruttare queste nuove tecnologie per poter accedere ai servizi della PA anche da remoto.

6) *Acquisizione di un unico sw gestionale per gli enti dell'Unione e utilizzo dei servizi offerti dal TIX in ambito di disaster recovery e continuità operativa*

- Descrizione sintetica: Il progetto prevedeva principalmente quattro direttrici su cui agire
 - a. di unificare i sw gestionali degli enti casentinesi
 - b. aggiornare l'infrastruttura HW
 - c. aderire al disaster recovery della regione
 - d. aggiornare l'infrastruttura in rete geografica
- Risultati attesi: sono stati rispettati tutti e quattro i punti previsti per cui al momento in Casentino è presente praticamente un unico gestionale centralizzato presso il CED dell'Unione, su macchine VMware e nuovi nodi, con backup tramite sistema Veeam; anche la rete geografica è stata aggiornata nelle tratte più critiche e meno performanti per rendere più stabili e sicure le interconnessioni tra enti casentinesi (resta ancora da fare molto in termini di connettività, soprattutto se si vuole portare in cloud i servizi al TIX).
- Impatto sul territorio: l'impatto sul territorio è relativo alla certezza della conservazione dei dati e dei sistemi con le informazioni (anche riservate) dei cittadini, ad una migliore ottimizzazione delle risorse umane ed economiche nella gestione delle infrastrutture, alla riduzione dei tempi di fermo macchina e quindi ad una conseguente ottimizzazione del

Comuni di: **CASTEL FOCOGNANO, CASTEL SAN NICCOLÒ, CHITIGNANO, CHIUSI DELLA VERNA, MONTEMIGNAIO, ORTIGNANO RAGGIOLO, POPPI, TALLA**

lavoro delle PA casentinesi nei servizi offerti alla cittadinanza.

7) Implementazione servizi Voip attraverso adozione di sistema unico di centralino e telefonia e punto unico di accesso per i comuni dell'Unione

- Descrizione sintetica: L'azione, suddivisa in due step, è stata conclusa nella parte relativa sia all'infrastruttura HW e SW; per la parte relativa alla organizzazione di un servizio di centralino unico per i comuni dell'Unione siamo in fase di realizzazione finale del progetto, visto che l'attuale servizio di portierato dell'unione smista le chiamate per le sedi staccate ed anche per i comuni, pur rimanendo ciascun ente autonomo.
- Risultati attesi: sono stati raggiunti i risultati attesi in quanto si sono razionalizzate le risorse economiche (non ci sono più le figure dei centralinisti nei comuni e quelli dell'unione svolgono il ruolo di interfaccia per i comuni aderenti al progetto), le risorse umane e si sono professionalizzate ulteriormente le figure del centralinista.
- Impatto sul territorio: miglior gestione dei rapporti con le PA e risposte più puntuali e precise.

8) Implementazione S.T.U. (Servizio Tributi Unificato) in Casentino e programma coordinato di lotta all'evasione

- Descrizione sintetica: sta andando ancora avanti il progetto "L'ufficio comune tributario – Organizzazione e gestione della struttura" del 2014 e tutti i comuni aderenti sono stati dotati di gestionale unico per la parte relativa ai tributi cosicché l'azione della lotta all'evasione è strutturata in maniera uniforme su tutto il territorio.
- Risultati attesi: Sono state razionalizzate le risorse economiche per creazione di una infrastruttura informatica unica, sono state incentivate le azioni per il recupero delle risorse e incrementata la lotta all'evasione ed elusione.
- Impatto sul territorio: Razionalizzate le risorse lavorative impiegate e, con un gruppo di persone specializzate in materia tributaria, una miglior gestione dei rapporti con le PA per l'utenza. Ultimo ma non ultimo l'integrazione tra uffici con diverse competenze operative ha agevolato il recupero risorse ed ottimizzato gli interventi.