



Comune di Senigallia
Provincia di Ancona

CARTA DEI SERVIZI

AREA 4 -SISTEMI INFORMATICI



Approvata con Deliberazione di Giunta Municipale n. del

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
2	PRESENTAZIONE DELL'AREA 4 SISTEMI INFORMATICI	5
3	ORGANIZZAZIONE	6
4	MANDATO ISTITUZIONALE	6
5	DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI	6
5.1	IMPEGNI DI SERVIZIO	7
6	RAPPORTI CON I CITTADINI: INFORMAZIONE ALL'UTENZA, SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI	8
7	MODULO RECLAMI	9
8	PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI.	10

1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente pubblico erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi eroga, con quali modalità operative e quali standard di qualità intende assicurare.

La Carta dei Servizi stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio e utente basato su:

definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;

verifica periodica del rispetto degli standard;

ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

La diffusione di tali strumenti si colloca nell'ambito di un percorso di modernizzazione all'interno di un lungo processo di riforma che dalla fine degli anni ottanta ha cominciato a ridefinire i termini del rapporto tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini. Tale trasformazione è stata a sua volta incoraggiata dalla diffusione di buone pratiche nelle pubbliche amministrazioni europee.

La Carta dei servizi è uno degli strumenti su cui si è investito maggiormente nell'ambito dei programmi di sviluppo, di valutazione e di comunicazione della qualità nel settore dei servizi pubblici. La sua concezione risale alla direttiva del gennaio 1994, nota come Direttiva Ciampi-Cassese, dai nomi dell'allora presidente del consiglio dei ministri Carlo Azeglio Ciampi e del ministro della funzione pubblica Sabino Cassese. Fu la prima disposizione ufficiale che imponeva, inizialmente a chi gestiva servizi pubblici in regime di monopolio, l'individuazione e il monitoraggio di standard di qualità.

Più recenti disposizioni legislative, già a partire dall' art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n° 244, nota come Finanziaria 2008, impongono la definizione di standard di qualità per tutti gli enti pubblici.

In particolare, è stato definito che al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali devono assicurare trasparenza e standard misurabili sulla qualità dei servizi offerti.

La delibera CIVIT n. 89/2010 ha confermato e ribadito la necessità di identificare e misurare indicatori di qualità dell'organizzazione, ovvero indicatori di performance.

La possibilità di implementare efficaci sistemi di misurazione della performance dipende non solo dagli strumenti scelti, ma anche, e soprattutto, da elementi organizzativi, quali la capacità di leadership e la cultura organizzativa dell'amministrazione pubblica, che deve fare proprio un modo di lavorare maggiormente partecipativo e finalizzato al miglioramento continuo dei servizi. Adeguate strumenti di supporto (per es. sistemi informativi e informatici) concorrono all'effettiva analisi, utilizzo e rappresentazione dei dati raccolti attraverso il sistema di misurazione. I parametri definiti dal CIVIT possono essere di seguito così sintetizzati:

Accessibilità: Intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti;

Tempestività: Il tempo che intercorre dalla richiesta iniziale all'erogazione del servizio o della prestazione;

Trasparenza: E' caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a chi richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e con quali spese poterlo ricevere;

Efficacia: E' la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi;

Più recentemente la pubblicazione della Carta dei Servizi è stata richiesta dagli adempimenti di pubblicità e trasparenza di cui all'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 ss.mm.

L'Area 4 Sistemi informatici ha avviato una riorganizzazione della propria attività, orientata alla misurazione delle proprie performance, attraverso l'istituzione di indicatori e l'attivazione di procedure codificate e condivise con la direzione generale dell'Ente, al fine di garantire il rispetto dei impegni e adempimenti sia cogenti sia volontari.

A tali parametri diventa indispensabile aggiungere anche quelli di un moderno Sistema di Gestione in Sicurezza delle Informazioni, che rientra tra gli obiettivi organizzativi primari dell'Area 4 Sistemi informatici, cioè:

Riservatezza (e confidenzialità): Le informazioni devono poter essere accessibili solo da persone identificate e autorizzate ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di accesso improprio e dell'utilizzazione dell'informazione da parte di soggetti non autorizzati

Integrità: I dati e le informazioni devono essere protette da modifiche non autorizzate ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di cancellazioni o modifiche di informazioni a seguito sia di fatti accidentali e/o naturali, che di atti dolosi di soggetti non autorizzati

Disponibilità: Le informazioni, i servizi e le applicazioni devono essere disponibili, quando necessario, ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di impedimento agli utenti autorizzati di fruire del sistema informativo e di accedere e utilizzare le informazioni, sia a seguito di fatti accidentali e/o naturali che di atti dolosi di soggetti non autorizzati

I cittadini di Senigallia, possono usufruire di una molteplicità di servizi telematici: tributi, servizi per le scuole, pagamenti elettronici delle imposte comunali, Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP), Sportello Unico per l'Edilia, Polizia Locale ed ulteriori servizi in corsi di realizzazione.

La presente Carta dei Servizi dell'Area 4 Sistemi Informatici del Comune di Senigallia, viene approvata per la prima volta, e viene assunto l'impegno di garantirne l'aggiornamento a seguito di ogni modifica delle attività del servizio, al fine di valutare la costante idoneità degli indicatori di performance definiti dall'organizzazione.

2 PRESENTAZIONE DELL'AREA 4 SISTEMI INFORMATICI

L'Area 4 Sistemi Informatici, si occupa di gestire l'innovazione tecnologica del Comune di Senigallia e guida il processo di Transizione al Digitale in stretta collaborazione con tutte le Aree Funzionali dell'Ente.

L'Area 4 opera contemporaneamente su due fronti. Da un lato nei confronti dei dipendenti dell'Ente che devono essere messi in grado di poter lavorare in modo efficace ed efficiente, e di migliaia di cittadini che devono ricevere servizi dai sistemi IT gestiti; dall'altro, è chiamata a porsi come soggetto promotore di innovazione, di sperimentazione di soluzioni di nuova generazione (cloud computing, mobile computing, open government, cybersecurity), e di stimolo alla digitalizzazione dell'intera Amministrazione e della città stessa.

I due fronti fanno riferimento sia all'inquadramento normativo che regola la cosiddetta Pubblica Amministrazione Digitale e il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, sia al continuo confronto con altre Pubbliche Amministrazioni Sovraordinate. L'obiettivo di fondo è sempre quello di far sì che i cittadini di Senigallia possano beneficiare di servizi digitali all'avanguardia erogati in sicurezza e caratterizzati da un'offerta sempre più usabile, confrontabile con le più avanzate esperienze nazionali ed estere.

Il Comune eroga servizi e svolge la propria attività amministrativa in diverse sedi distribuite sul territorio comunale. Per far fronte a queste esigenze, l'Area 4 ha realizzato e gestisce una rete in fibra ottica con velocità di connessione a gigabit. L'infrastruttura capillare di connettività assicura adeguati livelli di disponibilità e consente a tutti gli uffici, si tratta di oltre 300 postazioni di lavoro, di dialogare in modo efficiente, affidabile e sicuro con il sistema informatico centralizzato.

L'Area 4 ha la responsabilità e la gestione diretta di oltre 200 di apparati fisici IT (server, firewall, appliance, storage NAS, fiber channel switch, Access Point.), distribuiti nelle sedi operative e sul tutto il territorio comunale.

Anche in questo caso, l'evoluzione tecnologica ha giocato un ruolo fondamentale. Infatti, quasi la totalità dei server è ormai virtualizzata, si contano diverse decine di virtual machine (vm), quindi è stato intrapreso da tempo quel percorso di consolidamento e di ottimizzazione delle risorse ICT indispensabile che ci ha permesso e ci sta permettendo, una più agevole migrazione in infrastrutture di cloud computing, volto ad assicurare livelli di disponibilità e di resilienza sempre più elevati.

Sul versante interno è stata avviata dal 2022, verso l'intero Ente, l'installazione e diffusione degli strumenti di produttività individuale, di collaborazione condivisa, di messaggistica e call audio/video, della posta elettronica e gestione calendari tramite app e strumenti di cloud computing (soluzione Microsoft Office 365) secondo il paradigma SaaS (Software-as-a-Service). Altra sfida importante per l'Area 4 e per l'Ente nel suo complesso, già avviata nel corso dell'anno 2022, sarà l'evoluzione del data center verso una soluzione di "dematerializzazione o completa virtualizzazione" della stessa infrastruttura, sposando il cosiddetto paradigma di "private cloud" in modalità IaaS (Infrastructure-as-a-Service) all'interno del progetto/convenzione previsto per gli Enti Pubblici verso il Polo Strategico Nazionale.

Gli Stakeholders dei nostri servizi sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'amministrazione:

- Cittadini
- Aziende/Imprese
- Altri soggetti che usufruiscono delle reti e del wifi sul territorio della Città (in particolare turisti) Organi politici e istituzionali
- Tutte le Aree Funzionali dell'Amministrazione

Enti e strutture esterne:

- Unione dei Comuni "Le Terre della Marca Senone"
- Forze dell'Ordine
- Agenzia delle Entrate

3 ORGANIZZAZIONE

Area 4 Sistemi Informatici

Piazza Roma, 8 - 60019 Senigallia (AN)

Tel. 071 6629.345

<https://www.comune.senigallia.an.it/uffici/area-4-sistemi-informatici/>

E.mail: davide.cecchini@comune.senigallia.an.it

Apertura al pubblico: su appuntamento prenotabile via mail ced@comune.senigallia.an.it o telefonicamente 071.6629.345

4 MANDATO ISTITUZIONALE

L'Area 4 ha il compito di mettere a disposizione degli utenti risorse, dati e informazioni, nel rispetto delle normative in materia di protezione dei dati personali e di sicurezza dei dati. La rete intranet e quella internet vengono costantemente adeguate allo scopo favorendo l'accesso sia dell'utenza esterna sia di quella interna. La gestione dell'attività amministrativa, attraverso l'innovazione tecnologica e informatica, si evolve verso la progressiva semplificazione, assicurando la massima trasparenza, sia degli atti, sia delle procedure.

I fattori istituzionali e organizzativi influiscono in modo rilevante sull'efficienza del servizio. Gli aspetti fondamentali da considerare sono le competenze professionali, l'adeguatezza delle risorse, l'impegno in favore della qualità, la sicurezza (riservatezza, integrità e disponibilità) di dati e informazioni, l'accessibilità e la fruibilità dei servizi, l'imparzialità e l'obiettività.

L'Area 4 riceve il suo mandato dall'Amministrazione, per il tramite degli obiettivi assegnati in sede di programmazione gestionale annuale e pluriennale.

Le risorse a disposizione dell'Area 4 devono essere costantemente idonee a soddisfare le necessità dei portatori di interesse compatibilmente con gli obiettivi politico-istituzionali. In un contesto di finanza pubblica che richiede la razionalizzazione della struttura della spesa, riducendola per liberare le risorse per garantire livelli di welfare adeguati. I risparmi che sono conseguibili da un'attenta implementazione delle risorse tecnologiche parallelamente ad una riorganizzazione dei processi interni, sono volti a garantire la piena transizione al digitale.

5 DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

L'Area garantisce giornalmente elevati livelli di disponibilità, di accessibilità e di fruibilità del dato, tipici di un moderno sistema informativo basato sulla qualità e sulla sicurezza della gestione dell'informazione; queste qualità sono oggetto di misurazione tramite specifici indicatori.

Di seguito sono dettagliate le principali attività:

- Gestione di tutte le attività di adeguamento tecnico al CAD affidate al Responsabile della Transizione al Digitale (RTD);
- Gestione di tutte le funzioni di supporto ai sistemi di elaborazione centrale e settoriale, ai sistemi di informatica individuale e di automazione degli uffici;
- Analisi e la progettazione mirata allo sviluppo ed all'aggiornamento del sistema informatico comunale;
- Formazione, istruzione, consulenza e supporto ai vari uffici comunali, per quanto attiene le applicazioni specifiche;
- Analisi dei fabbisogni informativi ed informatici;
- Supervisione delle scelte di software applicativo e hardware, la consulenza su acquisto, utilizzo e compatibilità;
- Analisi dei fabbisogni manutentivi del sistema informatico, con la predisposizione degli interventi necessari, sia in forma diretta, che tramite manutenzioni esterne;
- Analisi dei fabbisogni di automazione dei diversi uffici, la scelta dei progetti intersettoriali da attivare ed il monitoraggio del processo di automazione, la pianificazione degli interscambi informativi tra uffici e con altri Enti, la risoluzione degli eventuali conflitti di competenza e di orientamento tra i diversi uffici;
- Gestione manutenzione dei server, dei profili utente e delle infrastrutture di rete;
- Assistenza tecnica agli utenti;
- Gestione sistemistica della piattaforma informatica del sito web comunale (content management, criteri accessibilità, ecc);
- Supporto al Data Protection Officer (DPO) circa l'implementazione delle misure contenute nel GDPR;
- Gestione della telefonia e connettività delle sedi comunali, scolastiche e sedi esterne;
- Gestione e Manutenzione delle rete WiFi pubblica, sia indoor che outdoor;

- Gestione degli acquisti e contratti di fornitura e/o assistenza in materia di software, hardware, telematica e telefonia;
- Gestione dei Bandi di innovazione e Transizione al Digitale;
- Gestione dei progetti di riorganizzazione e reingegnerizzazione dei processi interni e procedimenti;

5.1 IMPEGNI DI SERVIZIO

Servizio	Utenza	Termini	Responsabile
Gestione data center: dns e ntp, backup e restore, hardware e software di base, sistemi IT	Uffici del comune	24x7; disponibilità >98% annuo	Resp. Area 4 Sistemi Informatici
Gestione front end: Siti Istituzionali, servizi on line, applicazioni mobile, SUAP, SUE	Cittadini e Imprese	Presenza in carico entro 3 giorni nell'85%	Resp. Area 4 Sistemi Informatici
WiFi nelle aree coperte e interne agli edifici pubblici	Turisti, Cittadini	24x7; disponibilità >85% annuo	Resp. Area 4 Sistemi Informatici
help desk di primo livello	Uffici del comune, Enti Esterni, scuole comunali	Presenza in carico entro 8 ore lavorative nell'90% REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E L'UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI E TELEMATICI COMUNALI Approvato con DGC 313 del 21/12/2021 - Art. 45. - Erogazione del servizio di Supporto tecnico (ServiceOperation)	Resp. Area 4 Sistemi Informatici
Gestione intranet: posta elettronica, navigazione web, SSO, dominio	Uffici del comune, Enti Esterni, Scuole comunali	24x7; disponibilità >98% annuo	Resp. Area 4 Sistemi Informatici
Supporto tecnico informatico agli eventi (esempio: elezioni, manifestazione pubbliche ecc)	Uffici del comune	A richiesta	Resp. Area 4 Sistemi Informatici
Gestione e rilascio credenziali SPID e PEC	Cittadini	Presenza in carico entro 1 giorno lavorativo nell'85%	Resp. Area 4 Sistemi Informatici

6 RAPPORTI CON I CITTADINI: INFORMAZIONE ALL'UTENZA, SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (e-mail, pec) utilizzando l'apposita modulistica disponibile online scaricabile dall'indirizzo web www.comune.senigallia.an.it.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

I cittadini, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

7 MODULO RECLAMI



Comune di Senigallia
Area 4 Sistemi Informatici
MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome (*) _____

Indirizzo (*) _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.

8 PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI.



Comune di Senigallia
Area 4 Sistemi Informatici

PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome (*) _____

Indirizzo (*) _____

Telefono _____

e-mail _____

Proposte e suggerimenti:

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.