



# DSIAD

Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale



**Programma Operativo Nazionale  
Città Metropolitane 2014-2020**  
Progetto MI1.1.1.e



# Contesto



# Contesto



Il **PON Metro** (Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020) è un programma dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che, in linea con le strategie dell'Agenda urbana europea e con gli obiettivi di Europa 2020, affronta le principali sfide territoriali e organizzative che interessano i contesti metropolitani.

PON Metro MI1.1.1.e prevede che le 14 Città metropolitane definiscano strategie per la **realizzazione di piattaforme finalizzate all'erogazione di servizi digitali per favorire lo sviluppo economico e sociale dei comuni della Città Metropolitana di Milano**. La realizzazione dei servizi garantirà l'**interoperabilità** con i dati e sistemi dell'Amministrazione estesa e dei fornitori di servizi di pubblica utilità e l'**integrazione** con le piattaforme abilitanti nazionali.



## Obiettivi

L'erogazione in forma associata di **servizi applicativi ed infrastrutturali** che nasceranno dall'evoluzione di servizi già esistenti, quali asset tecnologici di Comune di Milano e degli altri comuni della Città Metropolitana.

Favorire l'**introduzione di sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione** per la crescita economica e sociale del territorio di competenza .



# I Primi Servizi



# I Primi Servizi



Comune di  
Milano



Città  
metropolitana  
di Milano

Di seguito vengono descritti con maggior dettaglio alcuni dei «**Servizi**» che il Comune di Milano possiede tra i suoi Asset consolidati, pronti per intraprendere un percorso di condivisione, idonei quindi a rientrare in un primo catalogo per effettuare il primo contatto nei confronti dei comuni del territorio da parte di Città Metropolitana di Milano. Successivamente alla survey sul territorio si potranno valutare altri servizi in risposta alle esigenze del Territorio.

Servizi Socio- Assistenziali

Fascicolo del Cittadino

PagoPA e SPID

Geoportale e Toponomastica



# Servizi Socio-Assistenziali



# Servizi Socio-Assistenziali

Il **comune di Milano**, attraverso la dotazione di soluzioni tecnologiche con caratteristiche di eccellenza e solidità ampiamente provate, si propone di condividere servizi a supporto degli ambiti Socio-Assistenziali sintetizzabili nei macro-servizi sotto riportati i quali vanno a comporre la «**Cartella Sociale Informatizzata**» compatibile con gli standard di Regione Lombardia.





# Servizi Socio-Assistenziali

## Segretariato sociale

Il Modulo permette a qualsiasi cittadino (o nucleo familiare) di verificare e capire se il Comune abbia strumenti e possibilità per poterlo sostenere per superare una fase di criticità. L'obiettivo del servizio è quello di fornire informazioni su servizi/interventi/prestazioni pubblici o del privato sociale permettendo di fissare un colloquio con l'Assistente Sociale che, a fronte di un bisogno ben individuato e definito, predisponga la domanda necessaria per accedere alle risorse più appropriate. Per il primo contatto non è richiesta alcuna documentazione.

## Contributi sostegno al reddito

Il Modulo permette di gestire le concessioni di contributi a favore di Enti per attività di tipo Continuativo, Occasionale o a Progetto. Questi contributi si possono appoggiare ai calcoli ISEE, verificando anche altre banche dati come il catasto.

## Accoglienza stranieri

Il Modulo offre servizi a sostegno dell'inclusione e della coesione sociale, oltre le emergenze, favorendo collaborazioni e sinergie sul tema della migrazione, mediante il costante raccordo con i vari attori istituzionali e con gli enti aderenti alla rete cittadina degli attori locali per l'integrazione.







## Servizi di sostegno per l'Inclusione Attiva

Il Modulo offre i servizi a supporto dell'applicazione di misure di contrasto alla povertà, le quali prevedono l'erogazione di un sussidio economico alle famiglie in condizioni economiche disagiate, in cui almeno un componente sia minorenni oppure sia presente un figlio disabile o una donna in stato di gravidanza accertata. L'obiettivo è aiutare la famiglia a superare le condizioni di povertà e riconquistare l'autonomia. Vengono gestite le anagrafiche dei Soggetti con l'integrazione con altre Banche Dati Demografiche, la pianificazione degli appuntamenti per la compilazione delle domande di sostegno. Vengono supportati gli operatori nella verifica dei requisiti minimi per la compilazione e la successiva valutazione del bisogno, utilizzando le valutazioni ISEE e dati qualitativi e quantitativi in possesso, interscambiando i dati con INPS entro i termini temporali definiti

## Modulo Contabilità

Il Modulo gestisce tutti gli elementi del piano dei conti, i bilanci, il rilascio di Dichiarazione di Disponibilità (impegni di spesa) e accertamenti di entrata, storni e prenotazioni, registrazione fatture e note di accredito e la liquidazione dei fornitori per servizi, eventi, progetti, prestazioni e interventi. La soluzione prevede una serie di funzioni per l'estrazione di dati statistici oltre alla gestione dei risultati di bilancio.





## Servizi di Assistenza Domiciliare

Il Modulo offre i servizi a supporto della gestione dell'assistenza domiciliare, che fornisce servizi mirati alle singole necessità, ovvero interventi differenziati a seconda dell'utenza. Nel caso degli anziani, in particolare, saranno adeguati al livello di autosufficienza della persona, che può aver bisogno di un intervento per sé, sociale o assistenziale, o di un aiuto nella gestione delle faccende quotidiane e della casa: pasti e spesa, piccola manutenzione domestica, trasporti con accompagnamento, cure infermieristiche (iniezioni, flebo, somministrazione insulina e terapie salvavita), pedicure curativo, cura degli animali da compagnia, e altri possibili interventi che saranno proposti dal terzo settore.

## Banca Dati delle Prestazioni Sociali Agevolate

Il Modulo assolve i compiti di raccolta, conservazione e gestione dei dati relativi alle prestazioni sociali agevolate condizionate all'ISEE e ai soggetti beneficiari. La Banca Dati permette di costruire una cartella sociale del cittadino grazie all'insieme delle informazioni di tutte le prestazioni sociali concesse, di quelle erogate dall'INPS, dai Comuni, dalle Regioni e quelle erogate dal canale fiscale.

Il Casellario dell'assistenza, istituito presso l'INPS, potrà essere alimentato da tutte le informazioni (Infanzia adolescenza e famiglia, Disabilità e non autosufficienza, Povertà o forme di disagio) riguardanti le prestazioni sociali fornite dagli enti erogatori.

00 01 00

10 01 11

01 10 01



## Servizi residenziali

Il Modulo supporta e implementa una rete di offerta di servizi residenziali temporanei, sia in ambito pubblico che privato sociale, per famiglie in difficoltà con figli minori, oppure direttamente ai minori che si trovano in stato di abbandono materiale/morale, oggetto di maltrattamento e abusi. Il servizio è rivolto anche alle persone affette da disabilità e prevede l'offerta di accompagnamento alla vita autonoma con l'obiettivo di valorizzare e concretizzare il diritto alla vita indipendente delle persone con disabilità, mettendo a disposizione posti in appartamenti e/o soluzioni abitative idonee alla sperimentazione di "palestre di autonomia", dove la persona con disabilità possa sperimentare un proprio progetto di vita lontano dalla famiglia.



## Cartella Sociale Informatizzata

La Cartella Sociale Informatizzata (CSI) è uno strumento imprescindibile per i servizi sociali dell'Ente locale, in quanto permette la gestione delle informazioni sociali dell'utenza, il collegamento ad altre banche dati e l'assolvimento di debiti informativi nazionali e regionali. Tutte le informazioni inerenti ad un individuo, riguardanti i vari servizi elencati sono aggregati nella CSI, la quale rispetta gli standard di Regione Lombardia. La CSI consente di documentare ogni fase ed evento del percorso socio-assistenziale in cui si articola il servizio sociale erogato.



# Fascicolo del Cittadino



# Fascicolo del cittadino

Il **Fascicolo del cittadino** è il raccoglitore digitale in cui il cittadino può ritrovare tutti i suoi dati, pratiche e documenti. Attualmente permette inoltre di utilizzare i servizi on-line del Comune in maniera rapida e univoca, grazie a unico punto di accesso e a un'unica autenticazione. Di seguito le componenti principali.

## I Miei dati



Il servizio mette a disposizione del Cittadino l'accesso ai dati del proprio nucleo familiare. E' possibile richiedere direttamente online i certificati anagrafici, come il Codice Fiscale validato, le informazioni relative alla residenza e alla Carta d'Identità, la provenienza (immigrazione) e il relativo permesso di soggiorno. E' possibile, inoltre, visualizzare le informazioni relative al proprio stato di elettore (sezione di voto e indirizzo e data di emissione tessera elettorale) e visualizzare le informazioni relative all'educazione e istruzione dei figli.

## *I Miei appuntamenti in Comune*



All'interno di questa sezione del Fascicolo, il Cittadino è in grado di visualizzare l'elenco degli appuntamenti prenotati presso il Comune e richiederne di nuovi. Le Prenotazioni vengono fatte con un altro servizio dedicato, denominato «Prenotami».



## *Servizi di riscossione*



Questa sezione mette a disposizione del Cittadino informazioni inerenti pagamenti dovuti con la possibilità di effettuare una ricerca per tipo, data e scadenza (es. TARES e TARI), richiedendone la rateizzazione o facendo richiesta di autotutela. All'interno della sezione è possibile identificare i pagamenti non ancora saldati dal cittadino (asilo nido, Canoni di Locazione suolo pubblico, Oneri casa e Demanio, Fognature)

## *Documenti Tributari*



Questa sezione permette al Cittadino di controllare e gestire tutti i documenti relativi ad avvisi di pagamento e solleciti inviati dall'Amministrazione. Tutti i Documenti pdf inviati al cittadino sono scaricabili dal fascicolo personale (es. TARI, TASI)

## *Permessi per la Mobilità*



Questa sezione permette al di visualizzare i propri permessi per la sosta residenziale con i relativi dati annessi. Il Comune sta lavorando per sviluppare soluzioni che permettano anche la richiesta di questi permessi.

# Fascicolo del cittadino

Come offerta del **Fascicolo del cittadino**, si considera la condivisione del front-end utilizzato dal Comune di Milano, il quale dovrà essere integrato sfruttando un «layer» di standardizzazione dei dati di ogni Comune (Piattaforma di Interoperabilità), i quali saranno pubblicati ed accessibili dal Fascicolo.



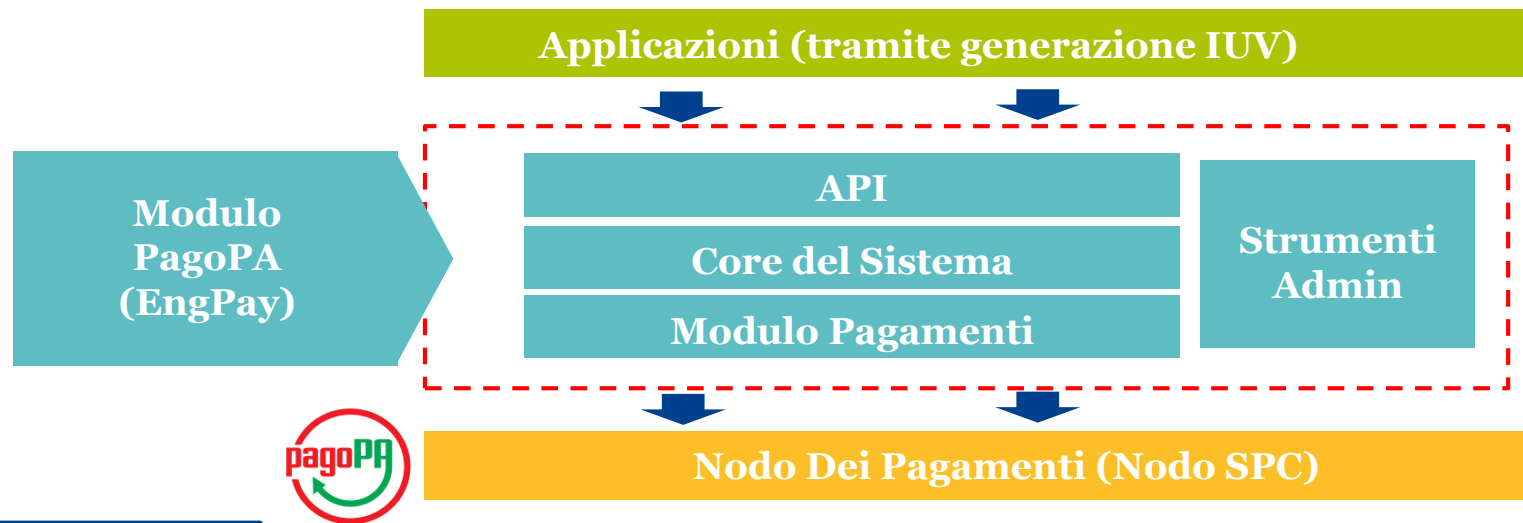


PagoPA



**PagoPA** è un'iniziativa **Agid** - Agenzia per l'Italia Digitale che consente a cittadini (e imprese) di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione.

Il servizio si appoggia ad una piattaforma dedicata alla gestione delle transazioni dei pagamenti effettuati dai cittadini nei confronti degli Enti destinatari dei pagamenti. L'obiettivo principale è quello di garantire la gestione dei pagamenti certificati per la P.A. attraverso il Nodo dei pagamenti grazie al Servizio Pubblico di Connettività istituito da Agid.



## PagoPA garantisce

### ✓ A Privati

- ✓ sicurezza e affidabilità nei pagamenti;
- ✓ semplicità e flessibilità nella scelta delle modalità di pagamento;
- ✓ trasparenza nei costi di commissione;

### ✓ Alla P.A

- ✓ certezza e automazione nella riscossione degli incassi;
- ✓ riduzione dei costi e standardizzazione dei processi interni;
- ✓ semplificazione e digitalizzazione dei servizi;



# PagoPA

I servizi offerti al cittadino sono i seguenti:

## Pagamento con esecuzione immediata

Il cittadino accede all'applicativo reso disponibile dall'Ente e provvede spontaneamente al pagamento, ottenendo immediatamente l'esito dell'operazione. L'esecuzione del pagamento ed il rilascio della relativa attestazione o Ricevuta Telematica (RT) è contestuale alla richiesta effettuata dall'utente definita come Richiesta di Pagamento Telematico (RPT) attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Ente Creditore (es. portale PA).

## Pagamento attivato presso PSP

Il cittadino riceve un avviso di pagamento («bollettino», contraddistinto dal relativo Identificativo Univoco di Pagamento - IUV); il pagamento avviene presso le infrastrutture messe a disposizione dal prestatore del servizio di pagamento (PSP), quali, ad esempio, sportelli ATM, applicazioni di Home Banking e mobile payment, uffici). Il PSP consente il pagamento, previa verifica dell'importo dovuto ed infine notifica l'avvenuto pagamento all'Ente. Il presente scenario non presenta l'architettura appena descritta ma è realizzabile con partner tecnologici che fungono da PSP. (Intesa San Paolo S.p.A. per il Comune di Milano)

## Pagamento bolli digitali (@e.bollo):

Grazie a questo servizio è possibile procedere all'apposizione ed al pagamento di bollo su un documento digitale, utilizzando flussi di pagamento PagoPA delle due tipologie precedenti. L'associazione del bollo al documento digitale avviene tramite l'associazione dell'impronta (hash) del documento originale alla RPT. Il bollo digitale viene restituito come Ricevuta Telematica.

Sono possibili **due modalità di condivisione del servizio**: una prima **gestione in modalità SaaS**, dove il comune di Milano espone le API del modulo applicativo integrato con PagoPA ai comuni del territorio ed una seconda dove ad esempio un Consorzio o gruppo di comuni **incorpora nei propri Asset il modulo applicativo** per interfacciarsi con PagoPa auto-generandosi i codici IUV.



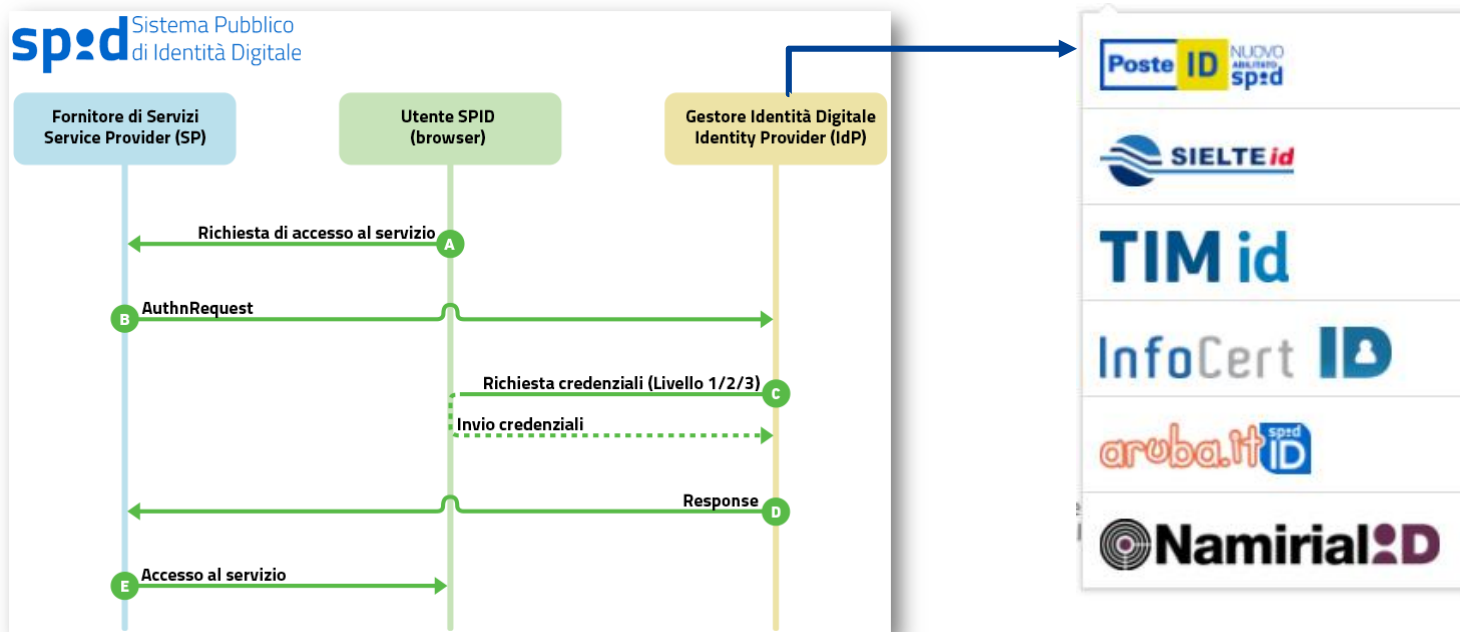
# Sistema Pubblico per l'identità digitale

# Sistema Pubblico per l'identità digitale

**SPID**, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

L'implementazione di SPID permette agli utenti di utilizzare la propria utenza SPID in modo trasparente per accedere ai servizi dell'amministrazione. L'utente che accede al servizio dell'amministrazione (Service Provider) non risente variazioni di User Experience all'interno dell'applicazione ma giova di una miglior semplicità nell'accesso ai sistemi, siccome in autonomia l'applicazione che offre il servizio provvede a verificare l'identità utente attraverso un servizio di controllo fornito dal Gestore di Identità (Identity Provider) il quale in seguito autorizza l'accesso.

Attualmente sono 6 gli Identity provider accreditati:





# Sistema Pubblico per l'identità digitale

Esistono tre livelli di sicurezza, ognuno dei quali corrisponde a un diverso livello di identità SPID:

- ✓ Livello 1: permette l'accesso ai servizi con nome utente e password;
- ✓ Livello 2: permette l'accesso ai servizi con nome utente e password insieme ad un codice temporaneo che ti viene inviato via sms o con app mobile dedicata;
- ✓ Livello 3: permette l'accesso ai servizi con nome utente e password e l'utilizzo di un dispositivo di accesso.

Pubbliche amministrazioni e privati definiscono autonomamente il livello di sicurezza necessario per poter accedere ai propri servizi digitali.



In Ambito SPID, il Comune di Milano potrà condividere le API sviluppate, le quali si interfacciano con i provider SPID, oltre che e i modelli di implementazione utilizzati, così da creare uno standard sul territorio di integrazione dei moduli applicativi con il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale.



# Geoportale e Toponomastica



# Geoportale e Toponomastica

Il **Geoportale** rappresenta lo strumento di visualizzazione, analisi e distribuzione dei dati di natura territoriale del Comune di Milano. Il portale è stato sviluppato su piattaforma Word-Press™ e opportunamente customizzato secondo lo stile del Portale Istituzionale dell'Amministrazione (Comune di Milano).



Con la condivisione dei servizi del Geoportale, condividendo quindi anche i dati del patrimonio informativo geografico, si potrà arrivare ad una Toponomastica Condivisa.



## Geoportale

**Sistema web gis di pubblicazione, navigazione, analisi e conservazione degli strati informativi geografici (geodataset) dell'Amministrazione.**

Il sistema accoglie ed organizza l'intero patrimonio geografico comunale rendendo disponibile agli utenti interni ed esterni tramite un portale unico le informazioni territoriali direttamente connesse con i processi di aggiornamento dinamico dei dati.

I **dati territoriali** sono resi disponibili in formati di varia natura a seconda delle diverse necessità di utilizzo.

Le funzionalità disponibili consentono all'utente di accedere ai dati, ai tools e alle applicazioni per poter consultare e realizzare analisi territoriali in piena autonomia (tramite viewer).

### **I servizi disponibili sono:**

- geolocalizzazione generica dei servizi al cittadino;
- geoprocessing (carotaggio, densità, concentrazione, distanza, prossimità, ecc...) dei dati geografici anche appartenenti ad entità eterogenee (servizi al professionista);
- location intelligence, analisi di monitoraggio o predittività della combinazione dei dati che alimentano cruscotti dinamici anche geografici (sicurezza, mappa del rischio, protezione civile, ecc);
- servizi di mappa per sviluppo applicativi di gestione di pratiche e o richieste (iscrizione agli asili nido e alle scuole dell'infanzia, rilascio permessi di sosta automatici, certificazione urbanistica, presentazione pratica edilizia, gestione della richiesta di occupazione suolo e sottosuolo, ecc.)
- a partire dal mese di marzo 2018 anche la banca dati **toponomastica** sarà aperta all'open data.





# Open Data



# Open Data

Oltre ai servizi sopra indicati, con lo scopo di aumentare l'interoperabilità tra i comuni e la trasparenza della Pubblica Amministrazione, il Comune di Milano e Città Metropolitana si offrono di fornire la formazione ed il supporto specialistico necessario al territorio metropolitano, basato sulla loro esperienza, per effettuare i passi necessari utili per la pubblicazione di nuovi Open Data, seguendo anche le linee guida Agid.

