



**COMUNE DI QUARTO**

CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI

---

**SETTORE ICT/TRASPORTI/SPORT/BENI CONFISCATI**

**CARTA DEI SERVIZI DELL'ICT**  
**Information & Communication**  
**Technology**

## CARTA DEI SERVIZI DELL'ICT - Information & Communication Technology

### 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 pubblico 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 può essere a sua volta inquadrata all'interno di mutamenti di più ampia portata che vedono una profonda modificazione dei modelli di welfare in molti paesi europei, e una loro diversa declinazione delle differenti prestazioni offerte dagli enti. 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, la 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. Adeguati 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 all'erogazione del servizio o della prestazione

**Trasparenza:** è 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:** è la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi.

A tali parametri diventa indispensabile aggiungere anche quelli di un moderno Sistema di Gestione in Sicurezza delle Informazioni (SGSI) che rientra tra gli obiettivi organizzativi primari del Settore

Ict del Comune di Quarto e 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

Azioni di sviluppo in campo digitale orientate costantemente a incrementare i livelli qualitativi di servizio sono testimoniate dalle attività realizzate soprattutto nell'ultimo biennio dal Settore Ict del Comune di Quarto per aumentare il grado di digitalizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione, costituendo un benchmark di riferimento per altri Comuni del territorio campano. In ambito PA digitale, i cittadini fiorentini possono usufruire di una molteplicità di servizi telematici: anagrafe, servizi per le scuole e gli asili nido, pagamenti elettronici delle imposte comunali. La presente Carta dei Servizi Ict del Comune di Quarto è aggiornata a seguito di ogni modifica delle attività del servizio e sarà oggetto di revisione periodica, almeno una volta all'anno, al fine di valutare la costante idoneità degli indicatori di performance definiti dall'organizzazione.

## **Presentazione dei Servizi ICT- Information & Communication Technology**

Il Settore Ict del Comune di Quarto ha gestito negli ultimi anni tutta l'attività finalizzata a consentire l'attività di innovazione tecnologica del Comune di Quarto, partendo dal CED-Centro elaborazione dati basato su mainframe, avviando nei vari uffici dell'ente le prime sperimentazioni di office automation, realizzando in proprio alcuni gestionali e poi via via evolvendo le infrastrutture e le tecnologie utilizzate al passo con la rapidissima crescita che è propria del settore ICT (Information & Communication Technology). Le attività del Settore Ict si dividono contemporaneamente in modo duale: 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), e di stimolo alla digitalizzazione dell'intera Amministrazione e del territorio del Comune di Quarto. I due fronti fanno riferimento sia all'inquadramento normativo che regola la cosiddetta Pubblica Amministrazione Digitale, sia al continuo confronto con altre realtà civiche degli Enti locali italiani. L'obiettivo di fondo è sempre quello di far sì che i cittadini di Quarto 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. Il Comune eroga servizi e svolge la propria attività amministrativa in diverse sedi, distribuite sul territorio comunale. Per far fronte a queste esigenze, il Settore Ict ha realizzato e gestisce una rete urbana in fibra ottica a gigabit (prevista un'ulteriore evoluzione verso le decine di gigabit) che collega tra loro tutte le sedi principali e buona parte delle altre sedi minori. L'infrastruttura capillare di connettività assicura adeguati livelli di disponibilità e consente a tutti gli uffici, circa 160 postazioni di lavoro, di dialogare in modo efficiente, affidabile e sicuro con il sistema informatico centralizzato. Il Settore Ict ha la responsabilità e la gestione diretta di apparati fisici IT (server, blade, host, firewall, appliance, storage NAS, etc.), tra quelli presenti nel data center primario e nella Sala CED. Anche in questo caso, l'evoluzione tecnologica ha giocato un ruolo fondamentale. Infatti, si è avviata ufficialmente la procedura per la virtualizzazione in cloud dei server, quindi è stato intrapreso a partire dal 2016 quel percorso di consolidamento e di ottimizzazione delle risorse ICT indispensabile e al tempo stesso abilitante verso l'adozione di soluzioni di cloud computing, volto ad assicurare livelli di disponibilità e sicurezza sempre più elevati. Il sistema informatico centralizzato fornisce una serie di servizi, che coprono tutti i livelli dell'infrastruttura IT interna (per esempio: sistemi operativi, middleware, dbms, application e web server, software e proxy applicativi, programmi, web services, apps, etc.) e 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.

Il Settore Ict opera anche avvalendosi di servizi di società esterne che gestiscono il servizio di Presidio CED per le postazioni di lavoro e il servizio di diretta streaming delle sedute di Consiglio comunale, servizio operativo da maggio 2017.

Una sfida importante per il Settore Ict e per l'Ente nel suo complesso sarà l'evoluzione dello stesso data center verso una soluzione di "dematerializzazione o completa virtualizzazione" della stessa infrastruttura, sposando il cosiddetto paradigma di *private cloud*.

## Gli Stakeholders

Gli Stakeholders dei servizi Ict del Comune di Quarto sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'amministrazione: ⌚

Cittadini ⌚

Aziende / Imprese ⌚

Altri che usufruiscono delle reti e, a breve, del servizio wi-fi sul territorio comunale

Strutture e organi istituzionali ⌚

Strutture dell'Amministrazione:

Polizia Locale

Settore Affari Generali – Segreteria del Sindaco

Segretario Generale

Servizi Demografici

Servizi Sociali

Risorse Umane

Istruzione

Patrimonio

Fondi Ue

Risorse Finanziarie

Tributi

Sport e Trasporti

Cultura e Turismo

Attività produttive

Urbanistica

Ambiente

Enti e strutture esterne: Regione Campania; Dipartimento nazionale di Protezione civile; Anci-Ancitel; MIF; etc.

## Tecnologie

Il Settore Ict impiega una molteplicità di tecnologie per la fornitura dei servizi. È stata ben evidenziata la complessità dell'attuale sistema informatico esistente nell'ente e della dimensione del bacino di utenza, interno ed esterno, a cui sono rivolti i servizi in esso ospitati. L'obiettivo di garantire elevati livelli di disponibilità, di interoperabilità, di accessibilità, di fruibilità, di integrità e di riservatezza (ove richiesto) del dato si scontra, di fatto, con questa molteplicità di servizi, varietà di utenti e numerosità dei sistemi IT che è necessario governare al meglio. Un apporto determinante in questo ambito viene proprio dalle scelte strategiche condotte negli anni dal Settore Ict dell'Ente, nell'adozione di soluzioni tecnologiche a supporto del servizio erogato nel suo complesso. Queste spaziano dai livelli più bassi delle tecnologie del mondo ICT, quindi da connettività e networking, fino alle soluzioni più avanzate in ambito applicativo, come siti web 2.0, le app, la multicanalità della comunicazione e dell'erogazione dei servizi, passando per virtualizzazione e soluzioni cloud-based e ambienti collaborativi fruibili da tutti i dispositivi mobili. Sul versante di rete, per gli uffici viene utilizzata la rete in fibra ottica, con apparati hardware dedicati (router, switch, hot spot wifi) e relativi sistemi di gestione della sicurezza (quali regole di controllo dell'accesso – VPN, sicurezza tramite firewall). Rientra in questo contesto anche l'avvio, al momento ancora embrionale, della realizzazione della connettività WiFi, da posizionare nelle aree strategiche del territorio comunale per erogare connettività agli utenti finali.

Sul versante sistemi storico e servizi ICT di base si può

- Vengono impiegate tecnologie evolute di virtualizzazione dei server, tanto che ormai entro il 2018 la totalità del sistema informativo elettronico sarà ospitato ed erogato sfruttando questo sistema ;
- È in funzione una soluzione di archiviazione dei dati digitali, che consente di ospitare informazioni in maniera ridondata e protetta dai guasti di singoli dischi, oltre a garantire il salvataggio dei dati (backup) e la replica dei
- Si utilizzano sistemi operativi sia proprietari e sia, soprattutto, in open source per combinare al meglio i pregi, le best practices e i punti
- È attivo un sistema centralizzato di backup, che sarà potenziato nei prossimi mesi con una produzione giornaliera di diversi TB di salvataggi aggiornati e relative repliche su altro sito;
- Sono state adottate più tecnologie DBMS (DataBase Management System) di produttori diversi per rispondere al meglio alla specificità di un certo software, alle esigenze di un applicativo, alle valutazioni costi-benefici o
- Sono assicurati i servizi centralizzati di dominio, di posta elettronica, di navigazione web e di antivirus per le postazioni client mediante un'infrastruttura combinata e interconnessa di appliance, server fisici e ora virtuali, prodotti software open source e a licenza per assicurare una elevata disponibilità e piena sicurezza al relativo servizio di interesse.

Sul versante software sono utilizzati strumenti di programmazione e sviluppo avanzati. Vengono erogati numerosi servizi online multiplatforma (pc, mobile), dati georeferenziati su mappe digitali (Sistema Informativo Territoriale – SIT), dati in modalità open e viene gestito il sito internet ufficiale del Comune ([www.comune.quarto.na.it](http://www.comune.quarto.na.it)), tramite un sistema ridondata di gestione dei contenuti (CMS – Content management System), dove la pubblicazione e la responsabilità dei contenuti è a cura dei diversi Settori interessati. Per ciascuno di questi servizi viene assicurato controllo e supervisione, supporto informatico e un servizio di help desk multilivello.

## Organizzazione

Attuale Responsabile Settore Ict in Posizione Organizzativa è il dipendente dott. Aniello Mazzone - Telefono 081.8069222 ed e-mail: [aniello.mazzone@comune.quarto.na.it](mailto:aniello.mazzone@comune.quarto.na.it)

Dipendente del Settore con qualifica di Istruttore Tecnico Informatico e referente per l'area tecnica: Gianluca Di Pietro – Telefono 081.8069203 ed email: [dipietro.gianluca@comune.quarto.na.it](mailto:dipietro.gianluca@comune.quarto.na.it)

Dipendente del Settore con qualifica di Istruttore Amministrativo e referente per l'Urp e l'implementazione del portale web istituzionale: Giovanni Sbrizzi – Telefono 081.8069223 ed email: [urp@comune.quarto.na.it](mailto:urp@comune.quarto.na.it)

## Principi ispiratori del Servizio Ict

- **UGUAGLIANZA** L'erogazione del servizio si fonda sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e dei portatori di interesse. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta in base a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o area geografica d'utenza.
- **IMPARZIALITÀ** In ottemperanza alla normativa che contraddistingue l'erogazione di un pubblico servizio e in funzione di uno specifico valore dell'organizzazione, il Settore Ict si impegna a erogare servizi in modo trasparente e imparziale, sulla base di criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ** La raccolta, produzione ed elaborazione dei dati di competenza sono assicurati con continuità rispetto agli standard di qualità e di sicurezza (riservatezza, integrità e disponibilità) definiti e senza interruzioni, salvo quelle legate a imprevedibili malfunzionamenti degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico e attività di manutenzione degli stessi. Nel caso in cui si manifestino disservizi, il Settore Ict si impegna a dare immediata informazione dell'interruzione del servizio e a ridurre al minimo i tempi del disservizio, seguendo un opportuno processo finalizzato al ripristino tempestivo della conformità e alla registrazione di quanto verificatosi.
- **TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE** Gli utenti hanno la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi inoltrando reclami, proponendo azioni di miglioramento, offrendo suggerimenti costruttivi, nello spirito della Legge n. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, che garantisce diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA** E' assicurato un agevole accesso agli uffici del Settore. La sede del Settore Ict e della sala CED non è, comunque, aperta al pubblico e gli accessi menzionati sono riferiti ad altri dipendenti dell'Ente, tecnici esterni, fornitori o altro personale di pubbliche amministrazioni soggetto a identificazione e registrazione da parte del personale che svolge il servizio di usciere-portierato e accompagnato durante il soggiorno nelle strutture menzionate.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** Il Settore Ict persegue il miglioramento continuo dei servizi erogati e dei propri obiettivi organizzativi.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE** Il Settore Ict rende disponibili agli utenti i dati relativi all'efficienza e all'efficacia dei servizi. Ogni utente ha inoltre la possibilità di verificare l'esito di eventuali reclami o suggerimenti inoltrati sia tramite rapporto diretto sia tramite il canale ufficiale rappresentato dall'URP.

## **Mandato e contesto istituzionale**

Il Settore Ict 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 tecnologia e informatica garantita dal Servizio di protocollazione e caricamento atti determinativi e deliberativi tramite il gestionale Akropolis, 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. Il Settore Ict riceve il suo mandato dall'autorità amministrativa, che si manifesta negli obiettivi assegnati in sede di PEG-Programmazione gestionale annuale e pluriennale, costantemente ribaditi in ogni occasione istituzionale. Lo sviluppo dei sistemi informativi e delle tecnologie che li supportano e contribuiscono alla diffusione e condivisione viene considerato fattore essenziale di sviluppo economico e sociale della città. In questo contesto di governance digitale cittadina, viene chiesto di creare le condizioni strutturali e sistemiche affinché alle cittadine e ai cittadini di Quarto non vengano richiesti diverse volte gli stessi dati e siano loro stessi a dover approvare o meno i dati che li riguardano e che sono già in possesso della comunità locale. Il cittadino-utente deve avere la possibilità di fruire di servizi e informazioni utili, senza doversi preoccupare di quale singolo soggetto in città li stia effettivamente erogando. Le risorse a disposizione del Servizio Ict 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 pubblica, riducendola per liberare le risorse per garantire livelli di welfare adeguati, i risparmi che sono conseguibili da un'attenta implementazione delle risorse tecnologiche diventano fattore considerevole di sviluppo. I necessari investimenti richiesti per gli adeguamenti e per la virtualizzazione nei cloud dei servizi e dei data center devono essere parallelamente compensati dalla ristrutturazione delle voci di spesa. Il livello di innovatività dei progetti di smart city finanziati dalla Commissione Europea e da fondi strutturali comunitari richiede, inoltre, una sempre crescente competenza specialistica per poter far fronte alle fasi di progettazione, project management e coordinamento delle diverse iniziative progettuali.

Il Comune è infatti coinvolto in particolari progettualità per il reperimento di finanziamenti extracomunali che richiederanno per i prossimi anni notevoli sforzi su questi ambiti. E', dunque, sempre più importante riuscire ad accrescere le risorse umane a disposizione del Settore Ict con competenze adeguate ed allo stato dell'arte dell'innovazione tecnologica.

## **Accessibilità e fruibilità dei servizi**

Il Settore Ict 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. Di seguito sono dettagliate le attività svolte con l'indicazione degli impegni per avviare a soluzione le criticità riscontrate:

software sottoposto a test di sicurezza;

esecuzione di “vulnerability assessment” (scansione vulnerabilità sui server, servizi e sistemi di base) per ogni rete principale;

Scansione vulnerabilità sistemi pubblici;

Servizio Utenza: gestione e rilascio credenziali di autenticazione, firma digitale; richieste relative a PKI e PEC amministratori e dipendenti

Presenza in carico del Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche e gestione data center: dns, backup, hardware e software di base, sistemi IT direzioni e uffici del comune

Servizio gestione infrastrutture tecnologiche e gestione front-end: portale web istituzionale, open data, servizi on line, applicazioni mobile, SUAP cittadini e imprese

Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche;

Servizio gestione infrastrutture tecnologiche: wi-fi da attivare in alcune zone di Quarto;

Servizio gestione infrastrutture tecnologiche e connettività uffici del Comune e scuole pubbliche del territorio;

Servizio gestione infrastrutture tecnologiche: help desk uffici del Comune;

Servizio gestione infrastrutture tecnologiche-intranet: posta elettronica, navigazione web, SSO, dominio Settori e uffici del Comune;

## **PRINCIPALI CONTATTI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI:**

[ced@comune.quarto.na.it](mailto:ced@comune.quarto.na.it)

[dipietro.gianluca@comune.quarto.na.it](mailto:dipietro.gianluca@comune.quarto.na.it)

[servizi.ict@comune.quarto.na.it](mailto:servizi.ict@comune.quarto.na.it)

[urp@comune.quarto.na.it](mailto:urp@comune.quarto.na.it)