



IL PIANO DI SVILUPPO DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE NELLA CITTÀ DI NAPOLI

Assessorato ai Servizi Informatici, Reti telematiche e telefoniche
Dipartimento Comunicazione Istituzionale, Tecnologie e Società dell'Informazione

PROMOSSO DALL'ASSESSORE AI SERVIZI INFORMATICI, RETI TELEMATICHE E TELEFONICHE GIULIO RICCIO, IL DOCUMENTO È STATO REDATTO DA VINCENZO LIPARDI E PAOLO CRESCI E SI È AVVALSO DEL CONTRIBUTO DI DIRIGENTI E FUNZIONARI DEL COMUNE DI NAPOLI, IN PARTICOLARE DI FRANCO MAIDA E BIAGIO D'AMBROSIO.

INDICE

1. PREMESSA	4
1.1. NAPOLI E LA CRISI DELL'ECONOMIA.	8
1.2. NAPOLI E LA SFIDA DELLA SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA	10
1.3. L'ECONOMIA DELL'AREA METROPOLITANA DI NAPOLI.....	11
1.4. INVESTIRE IN EDUCAZIONE, RICERCA E SVILUPPO.....	14
1.5. LE AUTOSTRADE DELLA CONOSCENZA: UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ CABLATA E CONNESSA.	16
1.6. UNA CITTÀ PRODUTTIVA E INNOVATIVA.....	18
1.7. L'AZIENDA COMUNALE E IL PIANO INDUSTRIALE DEL COMUNE DI NAPOLI	20
1.7.1. <i>Gli URP - CPdAA</i>	27
1.7.2. <i>Portare servizi e informazione nelle case e negli uffici</i>	28
1.8. IL TAVOLO DELLA SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA.....	29
2. SUPERARE L'ULTIMO MIGLIO: N@POLI 2.0.....	32
2.1. IL COMUNE LEGGERO.....	36
2.2. IL COMUNE INTERCONNESSO.....	38
2.3. IL COMUNE SICURO.....	39
2.4. IL COMUNE DIFFUSO	40
3. COERENZA DELL'INTERVENTO CON GLI OBIETTIVI DEL POR.....	41
4. ALLEGATI.....	45

1. PREMESSA

Il Comune di Napoli con il documento “Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione nella città di Napoli”, vuole mettere in campo una strategia condivisa e un programma di azioni, con l'obiettivo di mobilitare gli attori presenti sul territorio (Pubblica Amministrazione, Università, centri di ricerca, sistemi di imprese, science centers e centri di comunicazione scientifica), in uno sforzo congiunto per rafforzare la capacità innovativa del territorio, promuovere scienza e tecnologia tra i cittadini, operando per il rilancio della città, sfruttando al meglio le possibilità offerte dalle nuovissime tecnologie ICT, quelle del web 2.0, che rappresentano, senza dubbio, un importante passo verso un'autentica interazione (e condivisione delle informazioni) tra stato e cittadini,. In questo processo diventano fondamentali le relazioni della P.A. con l'utente-cittadino-turista è quelle con il sistema delle imprese e delle forze sociali e sindacali.

In coerenza con il “Piano d'azione del Governo per l'eGovernment” e con il “Piano Strategico per la Società dell'Informazione della Regione Campania” il presente documento mira a contribuire, nella realtà cittadina a:

- promuovere la società dell'informazione in città e nella pubblica amministrazione che la governa;
- promuovere la società dell'informazione nel tessuto produttivo;
- rafforzare il potenziale umano della pubblica amministrazione per lo sviluppo della società dell'informazione;

Partendo dalla premessa che nel mondo globalizzato le città sono l'attrattore principale di professionalità, dei servizi, delle imprese; i centri dove si sviluppa il talento e la creatività; i luoghi dove la qualità della vita e la qualità dell'economia si alimentano vicendevolmente, si vuole costruire una strategia di sviluppo moderna, coniugando un'azione di marketing territoriale forte sul terreno dell'attrazione d'impresa, di capitali, di competenze, di eventi internazionali, con un'azione interna per ammodernare la pubblica amministrazione ed innovare e dematerializzare, grazie alle ICT, l'offerta di servizi della città.

Il tutto, nella consapevolezza, che i problemi che pone la questione meridionale (e in essa la questione napoletana) sono di una complessità tale - frutto del processo storico di unificazione nazionale - che nessun approccio o ricetta

localistica può risolvere. L'illusione che basti contrapporre all'arretratezza, alla pervasiva ed opprimente presenza della camorra e dei poteri criminali e alla mancanza di asset produttivi, semplicemente più efficienza o un nuovismo un po' manieristico e populista, per invertire un trend storico, rischia di far perdere di vista i problemi che abbiamo di fronte e la possibilità concreta che la nuova economia della conoscenza apre al Mezzogiorno d'Italia.

Dalla crisi odierna Napoli e il Mezzogiorno possono trarre una nuova possibilità a condizione che il sistema politico ed economico faccia sistema e soprattutto che ci sia un impegno strategico del governo e dell'impresa nazionale, attraverso politiche innovative e risorse economiche aggiuntive a quelle europee.

Per questo è necessario mettere in campo una "strategia dell'attenzione" verso Napoli e il suo "marchio", operando affinché la comunità nazionale riporti al centro della propria azione politica, la questione meridionale. L'integrazione europea, soprattutto dopo la crisi di sistema che stiamo attraversando, non può tollerare ancora per molto paesi con squilibri così forti come quelli tra il nord e il sud dell'Italia, e tutto questo mentre la dinamica politica italiana spinge in direzione opposta ed è attenta alla cosiddetta "questione settentrionale", sottovalutando l'aspetto strategico della questione meridionale per la crescita competitiva del paese.

Sebbene questa sia una grande questione nazionale e quindi debba essere al centro delle politiche e dell'azione del Governo, l'Amministrazione comunale vuole contribuire, nonostante i suoi scarsi poteri istituzionali e ancora più scarsi mezzi economici, al superamento del gap con il nord del paese, lavorando per costruire una città sempre più aperta, sicura, connessa, dinamica e nel contempo solidale, nella consapevolezza che la forza, la competitività e la capacità attrattiva di un territorio si gioca anche sulla sua capacità di fare sistema, di creare un ambiente che per qualità complessiva dei servizi, omogeneità delle condizioni di contesto, livello della formazione, della cultura, sostenibilità ambientale, dell'accoglienza e della solidarietà, gli consenta di sviluppare pienamente le sue potenzialità.

In questo quadro si iscrive la strategia di marketing territoriale messo in campo in questi anni e la conquista di due grandi eventi internazionali che si terranno

nella città di Napoli: l'Expo spazio e il Congresso Internazionale di Astrofisica del 2012 e soprattutto il Forum Universale delle Culture del 2013, il grande evento mondiale promosso dall'Unesco. Nel contempo, la presenza della città all'Expo Internazionale di Shanghai del 2010, mira a ribadire il suo ruolo di grande metropoli e di forza centrifuga per attrarre investimenti e turisti.

L'Amministrazione comunale, con il "Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione nella città di Napoli" intende articolare la sua azione su due linee: da un lato rilanciando il tema dell'ammodernamento dei servizi della città a partire dalla riforma della macchina e dei servizi comunali, dall'altro migliorare l'offerta high tech della città, promuovendo, in partnership con i diversi attori dello sviluppo, azioni specifiche per attrarre impresa innovativa, fare di Napoli una città Wi – Fi, utilizzare le ICT per migliorare l'offerta del settore del turismo, contribuire alla serenità dei cittadini, come tappe obbligatorie per fare di Napoli una città solidale ed ospitale ma anche più cablata e connessa.

In particolare per quanto riguarda l'offerta dei servizi, al centro del Piano c'è l'adeguamento della macchina amministrativa comunale alle esigenze della nuova fase dello sviluppo e dei diritti di cittadinanza. Su questo tema la Giunta Iervolino, già nel 2006, ha presentato al Ministro della Funzione Pubblica il Piano Industriale per la Riforma dell'Amministrazione comunale, nella consapevolezza che fosse necessario un ringiovanimento degli organici e nel contempo un ridisegno delle funzioni, mansioni, organici, nel mentre ha avviato con le sue forze alcune azioni parziali ma importanti.

Per quanto riguarda l'offerta high – tech della città, nel mentre si presta attenzione alle iniziative del governo sul terreno della Banda larga, si vuole costruire una strategia condivisa con gli attori sociali ed i cittadini. Infine il Comune nello sforzo di creare nuovi canali istituzionali di comunicazione con i cittadini, dopo 'esperienza felice della rivista di comunicazione interna *Napoli in comune*, si appresta a lanciare il suo Tg on the web, partendo dal suo Portale istituzionale www.comune.napoli.it.

Strumento indispensabile per far crescere e realizzare il presente Piano è la proposta di costruire il **Tavolo della Società della Conoscenza**, un luogo istituzionale, promosso dall'Amministrazione comunale, al quale chiamare attori pubblici e privati a confrontarsi per innovare la città e concertare politiche ed

azioni. Parallelamente l'Amministrazione comunale intende operare per far crescere la cultura scientifica dei suoi cittadini e attraverso un progetto pilota, intende mettere in rete le strutture che producono conoscenza, rafforzare il cablaggio della città e rendere più forte la sua attrattività tecnologica.

1.1. NAPOLI E LA CRISI DELL'ECONOMIA.

La realtà da cui parte Napoli è caratterizzata da elementi di arretratezza, ma anche da punti forti nel settore industriale, della ricerca pubblica, della cultura. Lo SVIMEZ nel suo ultimo rapporto, nel descrivere gli effetti della crisi generale del mondo globalizzato sul nostro Paese e sul Mezzogiorno e nel denunciare il persistere del dualismo, ribadiva che l'Italia deve assumere la consapevolezza che la questione meridionale è nodale per l'intero paese e per l'Europa, esortando le classi dirigenti a mettere in campo una strategia di unificazione economico – sociale.

Della questione meridionale Napoli è un capitolo a parte, con sue caratteristiche e peculiarità, aggravate dalla crisi economica internazionale.

Il quadro con cui fare i conti è ben sintetizzato nel Rapporto della Banca d'Italia – l'Economia della Campania nell'anno 2008 - dove si legge “Dal quarto trimestre dello scorso anno l'economia internazionale ha sperimentato la più profonda recessione del dopoguerra. L'economia italiana, colpita dalla crisi in una fase particolarmente delicata, caratterizzata da una faticosa trasformazione strutturale, è stata l'unica tra le maggiori economie europee a registrare una riduzione del PIL già nella media del 2008. L'attività economica ha continuato a contrarsi a ritmi molto elevati nella prima parte del 2009. Per la Campania le stime relative al 2008 delineano una riduzione del prodotto a prezzi costanti, compresa tra il -2,8% (secondo la SVIMEZ) e il -1,6% (secondo Prometeia), un calo ampiamente superiore al dato italiano (-1,0%)”.

Ed altrettanto rilevante è la constatazione che nella media degli ultimi anni le regioni in ritardo di sviluppo degli altri paesi europei che presentano condizioni di dualismo territoriale (p. es. Spagna e Germania) sono cresciute a ritmi pari o superiori alle rispettive medie nazionali, mentre in Campania tra il 2002 e il 2007 la variazione cumulata del prodotto è stata negativa e significativamente inferiore sia alla media nazionale che a quella delle altre regioni meridionali. E' del tutto attuale allora il monito che accompagnava il POR Campania 2000 – 2006 “ L'imponente deindustrializzazione avviata (a Napoli) dalla crisi delle grandi imprese e delle partecipazioni statali ed acceleratasi negli anni '80 non ha trovato compensazione in un rinnovamento del sistema industriale, in nuove

localizzazioni, nella diversificazione verso i servizi; ma ha lasciato un sistema industriale per larghe componenti destrutturato.” Una destrutturazione le cui conseguenze si sono fatte sentire su un periodo di tempo ormai lungo, ben prima che si manifestasse la attuale fase di crisi e di recessione e che ci impongono di ripensare le strategie di crescita, sviluppo, sostenibilità, con la consapevolezza che le aree più deboli, sono le più esposte al processo di riposizionamento delle economie a livello globale.

1.2. NAPOLI E LA SFIDA DELLA SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA

Essere attori nell'era della società della conoscenza significa fare i conti con una fase nuova ed inedita dello sviluppo economico del nostro pianeta, poiché la capacità di produrre innovazione significa avere un sistema formativo all'avanguardia, con buone scuole ed università, significa fare buona ricerca e creare ed industrializzare nuovi brevetti, creare ed attrarre buona impresa. Significa valorizzare e promuovere le innovazioni di prodotto e non solo quelle di processo, significa fare del territorio, delle sue bellezze e peculiarità uno strumento fondamentale di marketing territoriale.

Il nostro paese in Europa, subito dopo la Spagna ed assieme a Portogallo e Grecia, investe in R&S appena l'1,1% del PIL; ma mentre la Spagna ha una tendenza lenta ma costante a far crescere l'indice d'investimento, l'Italia a partire dal 2002 segna una stasi che nel Mezzogiorno e nel Nord – Est si è tramutata in calo.

Inoltre l'Italia, oltre ad essere l'unico grande paese a contrarre la spesa in R&S, ha la peculiarità che l'investimento in R&S è realizzato per il 52% da soggetti pubblici, mentre l'apporto dell'impresa privata è di appena il 48% (in Campania l'impresa privata investe il 33%), mentre negli altri grandi paesi industrializzati il motore vero degli investimenti è rappresentato dall'impresa privata (oltre i 2/3 dell'investimento).

Se analizziamo la realtà Campana e napoletana, vediamo che il rapporto della CCIAA sull'Economia della Provincia di Napoli ci ricorda che “ la spesa per R&S intra–muros effettuata nell'intero Mezzogiorno continua a risultare estremamente ridotta rispetto al dato nazionale, di cui rappresenta solo il 18,5%: la spesa effettuata in Campania, peraltro, costituisce solo il 6,8% di quella nazionale”. Di conseguenza la produzione brevettuale, centrale nell'economia della conoscenza, “risulta in contrazione per il numero delle domande depositate per invenzioni, per modelli di utilità e per marchi”.

1.3. L'ECONOMIA DELL'AREA METROPOLITANA DI NAPOLI

Napoli con una superficie di 117 kmq e con una popolazione di circa 1.000.000 di abitanti è luogo di attrazione di un'area metropolitana di 3.000.000 di abitanti. Della questione meridionale, Napoli è uno dei fulcri, un centro di problemi ma anche di opportunità.

La Città si sta lentamente rialzando dopo essere stata messa al tappeto dal processo di deindustrializzazione degli anni 80/90 del secolo scorso, con la crisi delle grandi imprese e delle partecipazioni statali. Crisi che non ha avuto sbocco in un rinnovamento del sistema industriale, in nuove localizzazioni e nella diversificazione verso i servizi. Ed oggi il suo è un sistema industriale per larghe componenti destrutturato. Infatti la struttura industriale della città di Napoli è caratterizzata da una condizione di perdurante crisi, che si riflette in modo significativo sulla qualità della vita e sulle prospettive di lavoro di gran parte della popolazione attiva.

Nonostante tale dato, come si evidenzia dal Rapporto sull'Economia della Provincia di Napoli della CCIAA, la città continua ad essere un polo di assoluto rilievo nel panorama produttivo e industriale dell'intero Mezzogiorno, anche se in un recente rapporto si legge che “ è andato emergendo con continuità e costanza, negli ultimi due decenni, un arretramento vistoso della sua (di Napoli) base economica e, sul piano qualitativo, un netto distacco dal gruppo delle città più dinamiche e vivaci del Paese. In un territorio che ha perso, soltanto tra il 1991 ed il 2001, quasi 13.000 addetti nelle attività dell'Industria in senso stretto (cui deve “sommarsi” un'ulteriore riduzione di circa 3.800 occupati tra il 2001 e il 2005) e ha conosciuto un sensibile incremento di iniziative imprenditoriali “minime” (nella stessa industria, nel commercio e nei servizi) - quasi al limite tra lavoro autonomo e autoimpresa - deindustrializzazione, marginalità e irregolarità rappresentano gli elementi più visibili del sistema e dell'economia”.

Un quadro difficile come confermano i dati esposti nel rapporto 2009 sull'Economia della Provincia di Napoli elaborato dalla CCIAA di Napoli, nel quale leggiamo: “Il sistema imprenditoriale napoletano ha risentito nella sua dinamica degli effetti della crisi finanziaria ed economica internazionale in tutta la sua portata e gravità. Nel corso del 2008, il bilancio tra iscrizioni e cessazioni fa segnare un saldo negativo pari a – 132 unità, frutto della differenza tra

17.821 iscrizioni (l'incremento meno consistente dal 2003) e le 17.953 cassazioni (il peggior risultato negli ultimi sei anni). In termini di percentuali il bilancio tra natalità e mortalità si traduce in un tasso di crescita nullo- 0,05% (era allo stato lo 0,08%).

Nonostante questo, con le 261.340 imprese registrate, la nostra provincia si conferma al 3° posto nella graduatoria delle province italiane per presenza imprenditoriale, dopo Roma (428.164) e Milano (364.113)". Altro dato rilevante è che la stragrande maggioranza delle imprese produttive è costituita per il 52% da imprese individuali, mentre le società di capitali sono il 20,6%. Resta infine, come caratteristica del sistema meridionale in generale e in particolare della Campania, una dimensione media degli stabilimenti assai inferiore alla già bassa media nazionale, con collegata scarsa produttività ed esigua presenza di distretti industriali o di altri tipi di sistemi territoriali strutturati.

Vanno rilevati, infine, come dati significativi e contenenti indicazioni per il futuro, che la stessa relazione della Banca d'Italia, evidenzia che accanto all'andamento negativo della produzione industriale nel 2008, in Campania ci sia anche la crisi del settore dell'edilizia. Tra le cause, accanto allo scarso dinamismo dell'edilizia privata, la sensibile riduzione degli investimenti pubblici. Nella Relazione, oltre a ribadire che lo stato di attuazione delle opere pubbliche nel 2008 è molto diversificato e segnalare ritardi già conosciuti (dopo tredici anni dall'avvio dei lavori solo i due terzi del tratto campano della Salerno Reggio Calabria sono stati completati) si evidenzia che tuttavia spiccano "per la relativa velocità dei tempi di realizzazione" le opere "connesse con la bonifica del bacino del Sarno e quelle relative al sistema della metropolitana regionale (di cui la rete delle metropolitane di Napoli è parte rilevante) mentre nell'area di Bagnoli se lo stato di attuazione delle opere è ancora problematico, pure si segnalano segnali positivi ed una accelerazione appare ormai possibile".

Quello che preoccupa non è solo il dato del dualismo territoriale, poiché l'Italia non è l'unico paese europeo nel quale si presenti tale situazione, ma il fatto che la Campania sia agli ultimi posti tra le regioni dell'Unione Europea nella graduatoria dei tassi di occupazione della popolazione in età di lavoro (e questo è solo uno dei dati della nostra crisi economica, ma forse quello socialmente più rilevante). Il dato napoletano, secondo l'ultima rilevazione delle forze di lavoro

trimestrale elaborata dall'ufficio regionale dell'Istat della Campania, evidenzia un aumento del tasso disoccupazione nel 2009 che si attesta al 28%, contro una media regionale del 23,7% e il 10,6% nazionale (5,3 nel Nord-Ovest, 3,8% nel Nord-Est e 8,3 per il Centro Italia). La disoccupazione a Caserta è in linea con il dato regionale (23,6) mentre è più bassa a Salerno, Avellino e Benevento (rispettivamente 16,4%, 17,1% e 17,6%). Oltre un giovane su due a Napoli (58,9%) e a Caserta (53,6%) non trova lavoro, mentre le percentuali sono più basse nelle altre tre province: Avellino 38,2, Benevento 43,6 e Salerno 40,4.

Inoltre è noto e non può essere accettato come un dato naturale e imm modificabile che il reddito medio degli abitanti della provincia di Napoli sia significamene al di sotto di quello nazionale, e che tanto più alto sia l'indice della disoccupazione. Alla mancanza di "iniziativa strategica" dell'Impresa privata e alla presenza distorta dell'economia illegale e criminosa, non fa da contraltare neanche una presenza "forte" dell'intervento pubblico.

La Banca d'Italia nel - Rapporto sull'Economia della Campania nel 2008 - evidenzia che "la spesa pubblica al netto della spesa per interessi desunta dai bilanci consolidati delle Amministrazioni locali campane è stata pari, nella media degli anni 2005 – 07, a circa 2.938 euro pro capite, inferiore di 240 euro alla media delle Regioni a Statuto Ordinario. Si può stimare che la spesa primaria delle Amministrazioni pubbliche, ottenuta aggiungendo alla spesa delle Amministrazioni locali quella erogata centralmente ma riferibile al territorio campano, sia stata pari a 9.200 euro pro capite nella media del triennio 2005 – 06, un valore inferiore del 14,8% alla media delle Regioni a Statuto Ordinario.

1.4. INVESTIRE IN EDUCAZIONE, RICERCA E SVILUPPO.

Napoli ha - in termini di patrimonio culturale, risorse umane e istituzioni di ricerca e di formazione - la possibilità di collocarsi all'avanguardia nella nuova "società democratica della conoscenza", per progettare un nuovo sviluppo sostenibile e la sua ricollocazione in un contesto internazionale nel quale sia ripensato il nesso tra mercato e formazione, globalizzazione e comunicazione, governance dell'economia e "risorsa conoscenza".

Da questo versante la città vive il paradosso di essere il cuore della ricerca pubblica meridionale, di ospitare ben 150.000 studenti universitari e cinque università, la prima città della scienza del nostro paese, istituti di cultura di assoluto valore mondiale. Eppure nel contempo le statistiche sugli studenti della scuola secondaria che hanno abbandonato gli Studi portano grande preoccupazione: a Napoli, secondo il Servizio statistica del Ministero dell'Istruzione, per ogni 100 iscritti sono ben 2,6 gli studenti che lasciano la scuola. La dispersione e l'abbandono, scrive la CCIAA, "producono nel territorio cittadino un'elevata incidenza di giovani forniti di sola licenza media inferiore, ormai fuori dai circuiti di formazione, fortemente emarginati dal mercato di lavoro ed a grave rischio di esclusione sociale". Corollario di questa situazione è quella della disoccupazione di lungo corso e giovanile, che si avvicina al 30% della forza lavoro disponibile.

La città di Napoli sul terreno della cultura, in particolare di quella scientifica, ha fatto grandi passi in avanti, poiché al ruolo internazionale delle sue cinque università ed in particolare della Federico II, una delle più antiche al mondo, può aggiungere l'attività di centri culturali di assoluto valore mondiale, dall'istituto per gli studi filosofici, all'istituto Croce, per citarne solo alcuni. Ma è sul terreno della ricerca scientifica, che la città ha ottenuto importanti traguardi, si pensi, tra i tanti centri di livello internazionale, al ruolo della stazione Zoologica Anton Dohrn. Assoluto valore mondiale ha inoltre la Fondazione Idis - Città della Scienza, inoltre la città vanta gemme nella museologia tradizionale, tra cui va ricordato il Museo Archeologico e il Museo di Capodimonte, infine sull'arte contemporanea vanta un ruolo di assoluto prestigio con il Pan - il Palazzo delle arti e il MADRE.

L'Amministrazione comunale sul terreno dell'istruzione e della formazione, e della comunicazione scientifica sebbene non abbia responsabilità istituzionali essendo materia demandata allo Stato e alle Regioni, ritiene necessario contribuire alla crescita civile e culturale dei propri cittadini. Ne consegue che è necessario mettere in campo una strategia articolata, dunque, capace di fare delle opportunità offerte dalla società della conoscenza, lo strumento per una nuova fase di lavoro per trasformare la città. Il primo obiettivo che l'Amministrazione intende porsi è cablare e portare in tutte le 100 scuole comunali, entro dicembre 2009, internet e le nuove tecnologie dell'ICT. Altro obiettivo è mettere in rete a Napoli e collegarli a scala europea, grazie al progetto elaborato dall'Assessorato allo sviluppo, tutti i centri cittadini che producano scienza e si occupano del suo uso sociale (rete della comunicazione scientifica).

1.5. LE AUTOSTRADE DELLA CONOSCENZA: UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ CABLATA E CONNESSA.

Fare di Napoli una città innovativa significa partire dal rafforzamento ed estensione delle reti di collegamento e dei sistemi di connessione della città. Per l'Amministrazione è fondamentale coniugare il lavoro di completamento della rete di trasporto (Metropolitane, Alta velocità, potenziamento dell'Aeroporto e del Porto), con il miglioramento del sistema di cablatura della città, con il passaggio al digitale terrestre ed operando per contrastare il digital divide.

La città di Napoli, dal punto di vista della cablatura a banda larga, si colloca tra le primissime realtà metropolitane in Italia, grazie alla partecipazione all'ambizioso, anche se non del tutto completato, programma S.O.C.R.A.T.E. (Sviluppo Ottico-Coassiale della Rete di Accesso di Telecom Italia) lanciato alla fine degli anni '90. Nel 2002 Napoli è stata tra le prime città italiane e tra un ristretto numero di città europee ad essere completamente cablata in fibra ottica, permettendo ai cittadini e alle imprese napoletane di accedere in rete a alta velocità. Oggi, sul territorio cittadino, sono attivi circa 298.000 contratti di telefonia fissa di cui 221.600 a larga banda.

Il Governo, con il Decreto firmato dal Ministro dello Sviluppo Economico Claudio Scajola, nell'ufficializzare il calendario per il passaggio definitivo dell'Italia alla televisione digitale terrestre, ha previsto la transizione al digitale, progressiva delle varie regioni italiane, articolata in otto diversi archi semestrali, partendo dal secondo semestre 2009 fino al secondo semestre del 2012. In Campania dal 14 ottobre 2009 sono passate sul digitale terrestre RAIDUE e RETE4. I decoder attivi in città saranno circa 300.000 nel prossimo biennio.

Se guardiamo al contesto nazionale, vediamo che la realtà napoletana non si discosta molto da quella nazionale. L'Osservatorio "Italia digitale 2.0" in un documento del 3 trimestre 2009 ha evidenziato la necessità di incrementare l'uso delle tecnologie online da parte di imprese e famiglie e di trasformare la Rete da strumento di comunicazione a interfaccia fondamentale per l'erogazione di servizi interattivi ai cittadini e alle imprese. Questa esigenza nasce dal ritardo che ancora esiste in Italia nell'utilizzo di Internet per lo

sviluppo di una Società dell'Informazione e della Conoscenza. Tra i dati più rilevanti del Rapporto va segnalato che nel nostro paese solo il 47% della popolazione tra 15 e 74 anni (21,6 milioni nel 2008) accede tramite internet ai servizi disponibili on-line, mentre ancora 1/3 delle aziende continua a non essere in rete, e tra le microimprese il tasso sale al 43%. La diffusione di piattaforme ICT di base (PC, banda larga, sito web, software) nella fascia di imprese sopra i 50 dipendenti vede l'Italia sostanzialmente allineata rispetto alla media dei 27 paesi UE. Per l'Osservatorio, l'innovazione digitale è ancora poco associata alla possibilità di sviluppare il business. Se si guardano i collegamenti in mobilità si evidenzia che nella seconda metà del 2008 gli utenti connessi sono stati 6 milioni di individui, ovvero il 28% degli utenti internet a fine anno. L'utilizzo di internet mobile appare essere segmentato in due cluster principali: business users (imprenditori e dirigenti) e giovani (studenti).

Banda larga: il 92% delle linee è abilitabile alla banda larga ma resta il digital divide soprattutto nelle aree e nei distretti industriali. Le famiglie italiane con connessione a internet in banda larga hanno superato nel corso del 2009 la soglia dei 10 milioni (comprese le famiglie connesse in mobile broadband). Nonostante questo dato persiste un digital divide infrastrutturale che coinvolge ancora il 12% della popolazione. Da questo versante è importante che il governo riprenda e finanzia il decreto per il rafforzamento della banda larga.

Il digital divide coinvolge anche aspetti socio demografici e culturali (quali età media elevata, nuova immigrazione, bassi redditi, bassa scolarizzazione). In questo senso la bassa alfabetizzazione informatica gioca un ruolo chiave: le famiglie dotate di un PC sono "appena" il 52%, il che dimostra che è urgente promuovere politiche per l'alfabetizzazione digitale degli italiani. In questo contesto, l'Amministrazione comunale intende perseguire una strategia che accresca sempre di più l'offerta reale nella città di infrastrutture di telecomunicazione, con azioni concrete che permettano, per esempio, la sperimentazione del Wi-Fi con le paline "intelligenti" per il traffico e nei servizi pubblici di trasporto. L'obiettivo nei prossimi due anni è quello di potenziare i servizi al Cittadino ed al Turista, irradiando sulla città le opportunità offerte dalle nuove tecnologie in termini di servizi, informazioni, conoscenze tecniche e scientifiche.

1.6. UNA CITTÀ PRODUTTIVA E INNOVATIVA.

L'amministrazione comunale, per governare la crisi in atto, ritiene necessario aggiornare la strategia di sviluppo messa in campo in questi anni e costruire un percorso condiviso con Governo e Regione Campania, per ridisegnare il modello di sviluppo complessivo della città e della sua area metropolitana, partendo dalle sue risorse non espropriabili, dalla difesa e dalla valorizzazione dei beni comuni, dalle opportunità che la green economy apre alla città, e riportando l'attenzione della politica e degli attori sociali, sul tema dell'occupazione e quindi dell'attrazione e dello sviluppo dell'impresa in città. Presupposto e sfondo di questa strategia è la creazione di un vero piano industriale della città; un piano fatto di progetti ecocompatibili concreti da realizzare nei quattro quadranti produttivi della città (Napoli Nord, Centro storico, Napoli Orientale e Napoli Occidentale) coerenti con le caratteristiche della città e il suo Piano Regolatore Generale.

In questi anni, grazie all'approvazione nel 2004 del nuovo Piano Regolatore Generale della città, si è avviata una profonda azione programmatica, che, nonostante il grande sforzo messo in atto, non ha ancora dato tutti i suoi frutti. A Napoli nord il tema della riconversione delle Caserme Militari e l'avvio della riconversione dello stabilimento della ex Birra Peroni di Miano sono tasselli importanti per le azioni future, mentre è ormai partito il Grande Programma per il Centro Storico di Napoli Patrimonio UNESCO, che, grazie allo stanziamento da parte della Regione Campania di oltre 220 milioni di euro, ha l'obiettivo di conseguire sviluppo e migliorare sensibilmente la qualità dell'ambiente e della vita degli abitanti. Non solo restauro di monumenti e di tessuti edilizi storici, dunque, ma una articolata serie di interventi sulla parte 'fisica' del centro storico (dagli impianti tecnologici ai sottoservizi all'arredo urbano) e sugli aspetti 'immateriali' (dalla sicurezza ad azioni interne alle politiche dell'inclusione). Un programma che mira a promuovere programmi di sviluppo in varie filiere: turismo, assistenza e welfare, sicurezza, trasporti, imprenditorialità, studentati, etc. Il Grande Programma del Centro storico viene gestito da una Cabina di regia tra: Regione Campania, Comune di Napoli, Direzione Regionale del MIBAC e Arcidiocesi di Napoli. Nel contempo il piano dell'Autorità Portuale per il rifacimento del Water Front, doterà la città di un nuovo grande spazio di grande pregio architettonico. Nel contempo il raddoppio del centro direzionale, il

rifacimento di Piazza Garibaldi e il progetto grandi Stazioni, il collegamento della città all'Alta velocità, configurano un intervento di radicale ridisegno del volto della città.

Napoli Orientale, dopo l'accordo con il Ministero dell'Ambiente sul tema delle bonifiche industriali, è al centro dell'attenzione per i progetti cantierati e cantierabili, tra cui i tanti molti project financing in collaborazione con l'ACEN, pronti a partire, senza dimenticare la Zona Franca Urbana. Infine la Napoli Occidentale, con i suoi tre grandi programmi in corso: la rigenerazione dell'area ex industriale di Bagnoli, grazie alla Bagnoli Futura e alla Città della Scienza e la riqualificazione dell'Ente Mostra d'Oltremare, troveranno nell'Expo spazio e nel congresso Internazionale di Aeronautica del 2012 e nel Forum Universale delle Culture del 2013, un grande volano di sviluppo.

Un percorso virtuoso che ha l'obiettivo di elevare la qualità della vita degli abitanti, partendo dalla sicurezza, dalla solidarietà e dalla loro serenità.

Tra gli obiettivi dell'amministrazione c'è inoltre quello di cooperare con gli altri organi dello Stato per combattere la descolarizzazione, elevare il tenore culturale della città, promuovere le carriere scientifiche tra i giovani, promuovere la partecipazione sociale alle grandi scelte della nostra civiltà.

1.7. L'AZIENDA COMUNALE E IL PIANO INDUSTRIALE DEL COMUNE DI NAPOLI

Creare un'amministrazione più efficiente è obiettivo primario dell'amministrazione lervolino. Negli scorsi anni si è puntato su una riforma radicale del modello-comune, provando a passare dalla vecchia struttura modellata sulle esigenze dello scorso secolo, ad una moderna azienda pubblica capace di offrire servizi di qualità ai cittadini e promuovere la città e la sua economia.

Il Piano industriale del Comune di Napoli presentato già nel 2007 al Ministero della Funzione Pubblica, partendo dal dato che l'85% degli 11.000 dipendenti comunali ha più di 55 anni, prevede la possibilità per oltre 4.000 dipendenti anziani di andare in prepensionamento e la contestuale assunzione di 1.000 giovani. In ogni caso, l'Amministrazione, dopo aver stabilizzato nel 2009 oltre 500 precari, sta bandendo un concorso pubblico per assumere, nel prossimo triennio, circa 800 diplomati e laureati. Coerentemente il Consiglio Comunale di Napoli, con la mozione di accompagnamento n. 105 alla delibera di G.C. n. 332 del 27/03/2009 (punto 8), ha impegnato l'Amministrazione comunale ad assicurare idonee risorse economiche a sostegno dell'attuazione del piano del fabbisogno annuale e triennale del personale, mediante l'utilizzo dei risparmi di spesa del personale nell'arco di riferimento 2009/2011.

Tra le modalità di reclutamento è stata data assoluta preferenza a quella del concorso pubblico rispondendo così al principio dell'adeguato accesso dall'esterno che deriva direttamente dai principi costituzionali (art. 97) e che è stato più volte affermato dalla giurisprudenza della Corte Costituzionale, senza escludere la mobilità in entrata per gli agenti di Polizia Municipale e le progressioni verticali ed eventuali stabilizzazioni per alcuni posti di istruttore direttivo amministrativo, la cui copertura è stata garantita finora con contratti dell'area delle alte specializzazioni. Il programma prevede di bandire un unico concorso per ciascuna delle categorie interessate e poi far scorrere le graduatorie per ogni annualità interessata.

La Relazione Previsionale e Programmatica del 2009, coerentemente, ha incentrato la sua attenzione sulla politica del personale ed in modo particolare sui temi del ringiovanimento delle risorse umane, della formazione del

personale e di una più razionale e produttiva utilizzazione del fondo del salario accessorio. Al centro delle strategie dell'amministrazione vi è dunque una politica del personale, capace di attrezzare una macchina comunale competitiva ed attenta *ai problemi della città, e attenta a coinvolgere i cittadini e lavoratori.*

Concretezza e tempismo degli interventi pubblici, immediata percezione dei cittadini sulle novità offerte sul terreno dell'offerta, possono contribuire alla costruzione di un nuovo patto con i cittadini, e di conseguenza, in un quadro di coordinamento strategico, devono diventare impegno costante e prerogativa della azione istituzionale.

In tale ottica, nel rispetto della legge finanziaria e dei limiti del contenimento della spese del personale, si sta operando, appunto, per immettere nell'organico comunale risorse giovani e motivate, per ringiovanire l'ente e per contribuire, anche, alla creazione di nuovo lavoro nella città.

Su questi temi, l'Esecutivo, ha scelto come terreno di intervento iniziale i settori delle politiche educative, delle politiche sociali e quelle del controllo del territorio, iniziando a rafforzare le dotazioni organiche del personale delle scuole materne, degli asili nido, delle assistenti sociali e degli agenti di polizia locale.

Il prossimo step sarà quello di potenziare i servizi tecnici ed informatici, la comunicazione istituzionale con i nuovi URP e i nuovi strumenti di comunicazione creati o in via di attivazione (Web TV, mensile, Sito web istituzionale etc.), la polizia locale.

Il nuovo ruolo dell'ente pubblico, le peculiarità e l'ampiezza dei nuovi servizi comunali impongono tutto ciò in una prospettiva di innovazione e modernizzazione della struttura aziendale dell'ente locale. Non a caso gli enti locali, nella loro autonomia statutaria e regolamentare, stanno abbandonando sempre di più il ruolo burocratico autorizzativo per diventare, nell'ambito dello sviluppo delle politiche economiche e sociali, sempre di più riferimento istituzionale di sviluppo produttivo della realtà locale.

Altro punto importante nell'azione dell'amministrazione è che il piano del fabbisogno triennale del personale comunale, si sposa con le politiche di informatizzazione dell'Ente, di de materializzazione dei procedimenti

amministrativi, della migrazione dei servizi sul Portale Metropolitano Multicanale e non ultimo nel completamento della riforma del decentramento amministrativo.

Il Piano di assunzioni approvato dall'Amministrazione, prevede, più precisamente, 561 assunzioni nel triennio 2009/2011 così ripartite: 210 nel 2009, 118 nel 2010 e 233 nel 2011, cui vanno aggiunte le circa 250 stabilizzazioni del personale precario docente delle scuole materne e degli educatori degli asili nido. Rispetto al piano triennale delle assunzioni, le categorie interessate sono le categorie C, D1 e D3 con un'incidenza – nell'anno 2009 – del 45% della categoria C, del 31% nella categoria D1 e del 24% nella categoria D3. I profili coinvolti spaziano da quelli amministrativi a quelli economico finanziari, da quelli informatici a quelli tecnici, non trascurando profili particolari quali quelli della polizia municipale e degli assistenti sociali.

La programmazione rispecchia, in buona sostanza, le priorità programmatiche che sono già contenute nella Relazione Previsionale e Programmatica 2009 e che coinvolgono specifiche aree e/o specifici progetti verso i quali indirizzare, quindi, l'azione di potenziamento del contingente di personale e in particolare:

- potenziamento delle politiche sociali, al fine sia di contenere i fenomeni dell'emarginazione, del degrado sociale delle periferie, dell'inclusione sociale e del crescente aumento della popolazione extra comunitaria, sia di dare, più in generale, piena attuazione agli Uffici di Cittadinanza Territoriali per i quali la carenza di personale con il profilo di Assistente Sociale emerge chiaramente dal documento redatto dalla *Commissione integrata per l'elaborazione dei criteri e dei percorsi per la piena attuazione degli Uffici di Cittadinanza Territoriali* istituita con decreto sindacale n. 457 del 13/10/2008;
- potenziamento delle politiche delle entrate e in particolare l'attività di recupero delle contravvenzioni e quella di riscossione dell'ICI, TARSU e COSAP;
- dematerializzazione dei procedimenti amministrativi e maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi

- potenziamento del settore informatico, finalizzato all'attivazione dei progetti innovativi di gestione delle reti tecnologiche e di installazione e gestione delle procedure open source;
- potenziamento della pianificazione urbanistica e gestione del territorio;
- potenziamento dei controlli interni, ispettivi e di gestione;
- potenziamento controllo del territorio in tema di sicurezza e viabilità.

La Giunta comunale, con il Peg edizione 2009, ha individuato inoltre nella "**Valorizzazione e rinnovamento**" del capitale umano una delle azioni strategiche da realizzare entro nel prossimo biennio. Il piano formativo risponde a questo obiettivo ed è contraddistinto dai temi dell'*innovazione, delle trasformazioni tecnologiche e del decentramento delle funzioni amministrative*.

Occorre, conseguentemente, operare per creare una nuova mentalità ed avviare una trasformazione culturale del dipendente in un rapporto sinergico con le organizzazioni sindacali che, in tale contesto devono contribuire, a costruire un indispensabile processo di concertazione .

La gestione delle risorse umane e le relative attività di formazione devono essere sempre più rivolta:

- alla concreta affermazione, nell'ambito della organizzazione della struttura burocratica, dei principi della " gestione per obiettivi " e della " cultura del risultato ";
- all'applicazione degli istituti della "*flessibilità nella utilizzazione delle risorse umane*", del "*lavoro di gruppo*" e della "*determinazione dei carichi di lavoro*".
- al rispetto, nell'ambito dei procedimenti amministrativi, dei principi della "certezza e "semplicità" dell'attività istruttoria, oltre che della razionalità del sistema informativo ed informatico.

In tale ottica trovano concretezza i percorsi formativi attuati per il funzionamento degli URP – CPDAA nonché le iniziative formative che hanno affiancato l'attuazione del processo di decentramento che ha visto l'istituzione delle nuove dieci municipalità. Accanto al tema del ringiovanimento e della qualificazione delle risorse umane che lavorano nell'Ente, si è operato, come già evidenziato, per informatizzare gli uffici e dematerializzare i procedimenti amministrativi.

Informatizzare gli uffici e dematerializzare i procedimenti amministrativi

Su questo terreno il Comune di Napoli si è dotato, anche grazie al contributo della Regione Campania, di numerosi nuovi strumenti:

- il Sistema Informativo della Popolazione cui si collegano oltre 1.000 operatori e che alimenta l'Indice Nazionale delle Anagrafi attraverso il Sistema nazionale di Accesso e di Interconnessione Anagrafica;
- il Sistema Informativo Finanziario integrato con il Portale delle Entrate;
- Il Portale Metropolitano Multicanale - PMM che espone oltre 100 servizi online di consultazione, espletamento pratiche e pagamenti e con oltre 4.000 utenze registrate e 2.000.000 di accessi
- la piattaforma di protocollo informatico che registra oltre 200.000 protocolli l'anno;
- il sistema di gestione degli atti e dei procedimenti amministrativi, integrato con la firma digitale, il protocollo, la posta elettronica;
- l'infrastruttura di rete a "larga banda" in modalità VoIP che integra Fonia e Dati su reti IP e che raggiunge 5.000 utenti anche per i servizi di intranet;
- il sistema di emissione delle Carte d'Identità Elettroniche (circa 20.000 emissioni l'anno);
- il sistema URP On Line di supporto ai 10 Centri Pubblici di Accesso Assistito;
- il sito istituzionale che conta oltre 30.000 accessi al giorno e 2.000.000 di pagine consultate al mese;
- il ComuneSottoCasa con 12.000 certificazioni annue effettuate in tabaccheria.

Infine si è ormai completata l'installazione di 2.000 nuovi personal computer e numerosi apparati da ufficio che ha permesso all'Ente di cambiare il grosso del parco informatico.

Va evidenziato che il Comune di Napoli, primo tra i grandi comuni italiani, su indicazione del Consiglio Comunale, ha approvato il passaggio generalizzato all'uso del software aperto; infatti, 1.800 dei 2.000 nuovi personal computer sono dotati di sistema operativo LINUX-UBUNTU e di software per il lavoro d'ufficio OPEN OFFICE.

Infine sul terreno dell'interfaccia con i cittadini, si è operato su due livelli:

La rete territoriale degli URP – CPDAA: Utilizzando l'opportunità data dalla riforma del decentramento amministrativo e dalla creazione delle dieci Municipalità, si è realizzato un nuovo sistema d'informazione ed erogazione dei servizi comunali.

Nel contempo si è potenziata l'offerta on–line del Comune di Napoli. Accanto al Sito Web istituzionale www.comune.napoli.it, si è creato il portale dei servizi PMM – Portale Multicanale Metropolitano.

Nella programmazione operativa 2009, per la sola azione strategica “Sviluppo della società dell'informazione”, si prevede la riorganizzazione dei Servizi informatici, l'attivazione del procedimento di Dichiarazione di Inizio Attività in edilizia completamente dematerializzato con abolizione della procedura cartacea, la progettazione di quello inerente la Richiesta di Autorizzazione edilizia, il rafforzamento dei servizi degli URP-CPdAA, l'uso della posta elettronica come esclusivo strumento di comunicazione all'interno dell'Ente. Non ultima la creazione del Tgweb, primo passo per creare la Web Tv comunale. Nelle altre azioni strategiche, poi, l'uso delle tecnologie della società dell'informazione è sempre presente e, spesso, centrale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Una strategia fatta, dunque, di passi concreti per ammodernare, snellire e professionalizzare la macchina comunale.

1.7.1. GLI URP - CPDAA

L'URP – CPAA (Ufficio Relazioni con il Pubblico – Centro Pubblico di Accesso Assistito), vuole essere uno dei canali innovativi di incontro e dialogo tra il Comune di Napoli ed il cittadino, parte fondante della politica di e-democracy dell'amministrazione, strumento per attuare la e-governance. In tale ottica il miglioramento e il potenziamento dei servizi attualmente offerti dall'URP, e la loro diffusione sul territorio municipale è tra gli obiettivi principali della strategia dell'Amministrazione.

Il progetto rappresenta un'innovazione interna all'Ente, poiché permette l'attivazione di nuovi strumenti di cooperazione e di lavoro. Ad esempio, sul delicato tema dell'aggiornamento dei procedimenti amministrativi, con il PEG 2009, l'amministrazione ha stabilito che è diritto - dovere di tutti i dirigenti dell'Ente, aggiornare direttamente ed in tempo reale i procedimenti di cui sono responsabili. Esso mira a costruire un nuovo modello di comunicazione pubblica territoriale, che coniughi l'erogazione di servizi ed informazioni, "classica" delle funzioni assegnate all'URP, con le funzioni dei "Centri Pubblici di Accesso Assistito" (Cpdaa), luoghi dove i cittadini possono imparare ad usare il computer ed internet ed in particolare accedere, con l'aiuto di operatori appositamente formati, ai contenuti e servizi della rete e familiarizzando con gli strumenti telematici. La realizzazione di 10 "case del cittadino", localizzate nelle municipalità cittadine, ha significato, infine, la creazione di un luogo amicale per contrastare il digital divide, uno strumento ulteriore per combattere la discriminazione, la disuguaglianza e l'emarginazione, ed estendere i diritti di cittadinanza. Ed è proprio questo aspetto che attribuisce al progetto un carattere profondamente innovativo, perché prevede che tutti i cittadini possano avere l'opportunità di accedere agli strumenti informatici e alla rete internet, da utilizzare per accedere ai servizi del Comune, con la guida del personale del Servizio.

La struttura degli URP – CPDAA vuole inoltre promuovere l'utilizzazione dei servizi forniti dal Comune di Napoli con il Portale metropolitano multicanale, attraverso il sito internet www.comune.napoli.it.

1.7.2. PORTARE SERVIZI E INFORMAZIONE NELLE CASE E NEGLI UFFICI

Il sito istituzionale del comune di Napoli, www.comune.napoli.it, già oggi vede oltre 10.000.000 di contatti annui, per più di 30.000.000 di pagine lette. Un risultato importante, che ci permette oggi di lanciare un progetto ambizioso: la stabilizzazione della Tv web del portale comunale.

Inoltre la strategia comunale di comune leggere e di de materializzazione dei procedimenti e dei servizi, mira a far crescere il numero di servizi erogati online direttamente ai cittadini, attraverso il rafforzamento e di rilancio del Portale Metropolitano Multicanale (PMM) che già oggi eroga più di 100 servizi - di cui 72 propri del Comune di Napoli - in modalità multicanale: internet, intranet, sportelli URP, telefonia cellulare, call-center. Il prossimo passo è la creazione del TG web, come passaggio per creare la Web TV comunale.

1.8. IL TAVOLO DELLA SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA.

Per far avanzare la cultura della rete e utilizzare le potenzialità che la società della conoscenza, l'Amministrazione comunale intende costruire il Tavolo della Società della Conoscenza, un luogo istituzionale, aperto ed inclusivo, promosso dall'amministrazione dove concertare le politiche cittadine con gli attori pubblici e privati del territorio. Un luogo per conoscere, discutere e programmare azioni e progetti. Il Tavolo vuole coinvolgere direttamente il sistema delle imprese del settore ICT, i centri di ricerca, science center e centri di comunicazione scientifica, le Università e gli attori pubblici in uno sforzo comune per progettare la Napoli del futuro sul terreno della costruzione dell'economia della conoscenza. Il Tavolo vuole inoltre essere il luogo dove promuovere iniziative ed attività scientifiche, culturali, professionali, per far crescere la cultura scientifica della città. In questo quadro s'inserisce la giornata di incontro sull'Open Source che vede da alcuni anni l'amministrazione comunale protagonista e le tante iniziative, di pregio che si svolgono in città.

1.9 Dalla sperimentazione alla diffusione.

Il Tavolo della società della conoscenza, mira a rispondere all'esigenza di scelte condivise, e di costruzione di un luogo istituzionale riconosciuto dai vari attori sociali. Nel contempo l'amministrazione ha chiara consapevolezza che l'informatizzazione dei servizi comunali è fondamentale per innovare la città. Ed è per questo che il Piano vuole tracciare un primo bilancio di oltre un decennio di lavoro sul terreno dell'informatizzazione nel Comune e di proporre una nuova fase e nuovi obiettivi. I notevoli investimenti effettuati in questi anni hanno, dunque, garantito la realizzazione di sistemi informatici di qualità ma non si è riusciti a superare un elevato grado di frammentazione, cosa che non permette ancora la gestione integrata ed interoperabile di tutti i sistemi interni per garantire l'erogazione di servizi di qualità.

Il Comune di Napoli dispone ad oggi di un'infrastruttura tecnologica frammentata sia per dominio applicativo sia per area geografica. In termini numerici la situazione è la seguente:

- 12 CED di diverse dimensioni con oltre 120 apparati server
- 5.000 utenti della rete integrata VoIP ma altrettanti utenti non raggiunti dalla rete
- 200.000 protocolli informatici registrati ogni anno ma non da tutte le strutture dell'Ente
- 3.500 personal computer collegati alla rete ma non a un sistema informativo interno capace di supportare al meglio il lavoro d'ufficio
- 20.000 carte d'identità elettroniche distribuite ai cittadini ma solo in tre Municipalità
- 12.000 transazioni annue effettuate in tabaccheria ma solo per certificazioni anagrafiche e alcuni pagamenti
- la rete intranet, il Portale Metropolitano Multicanale, l'UrpOnline, il Portale delle entrate, il Call Center con un enorme margine di aumento dei contatti.

La gestione elettronica di alcuni dei principali procedimenti comunali, quali

- Anagrafe, elettorale, stato civile
- Tributi, bilancio, stipendi
- Urbanistica, Condono, Edilizia privata,
- Avvocatura, Borse di studio, Protezione civile, Controllo di gestione

consente sicuramente un'efficace azione amministrativa ma l'assenza di una reale interoperabilità tra questi sistemi (come quella, per esempio, con la quale il Comune di Napoli aggiorna in automatico e con cadenza giornaliera l'Indice Nazionale delle Anagrafi utilizzando il Sistema di Accesso e di Interconnessione Anagrafica (il cosiddetto INA-SAIA) e attraverso di esso scambia dati con il Ministero delle Finanze, la Motorizzazione civile, l'INPS e gli altri 8.200 comuni d'Italia) non permette di compiere l'auspicabile salto di efficienza e di semplificazione. Sul fronte della cooperazione applicativa il Comune di Napoli si è dotato di una porta di dominio attraverso la quale mette a disposizione degli enti interessati gli accadimenti quotidiani (nascite, morti, variazioni) che vengono registrati in tempo reale sulla banca dati della popolazione ma tranne l'ASL Napoli1 con cui si è avviata la sperimentazione nessun altro ente utilizza il servizio.

Come già evidenziato, nell'ottica di perseguire una politica di decentramento delle funzioni amministrative sul territorio, il Comune di Napoli ha investito sulla valorizzazione delle 10 nuove municipalità, create sul territorio comunale con la riforma del decentramento amministrativo, dotandole di innovativi servizi, quali:

- I 10 URP-CPdAA per l'accoglienza diretta dei cittadini dotati di apparecchiature fruibili anche ai diversamente abili, nonché di un sistema di knowledge management per la condivisione e la creazione della conoscenza;
- Il Front Office dei Tributi per le operazioni del settore
- 80 Tabaccherie cittadine per ottenere certificazioni
- Il Call Center di PMM

ma il Comune è consapevole che ancora molto si può fare per migliorare, grazie alle nuove tecnologie, il decentramento delle funzioni amministrative sul territorio.

2. SUPERARE L'ULTIMO MIGLIO: N@POLI 2.0

Tali iniziative hanno creato le premesse per una fase nuova che permetta al comune di Napoli, di “superare l'ultimo miglio” e creare una Piattaforma Informativa Comune che permetta di interoperare ed interagire, in maniera unitaria, all'interno e con altri Enti e Cittadini.

Nei prossimi due anni, l'amministrazione intende attivare un programma di quattro interventi, con un investimento di circa 25 milioni di euro, per modernizzare il comune e dotare la città di una efficiente e diffusa rete Wi - Fi nelle piazze cittadine e servizi di accoglienza adeguati.

Il piano prevede che i nuovi programmi facciano del riuso degli investimenti effettuati in passato un punto nodale della nuova strategia. Di conseguenza si opererà per:

- razionalizzazione dell'infrastruttura hardware;
- creazione di una dorsale di integrazione che garantisca la condivisione delle informazioni comuni a più basi informative;
- nuova analisi di impatto e ridefinizione del modello organizzativo per garantire la sostenibilità del potenziamento e consolidamento dei servizi già realizzati e quelli in fieri;
- maggiore diffusione all'interno dell'amministrazione di una politica “digitale” per l'utilizzo degli strumenti della società dell'informazione attraverso percorsi specifici di formazione e comunicazione sul Codice dell'Amministrazione Digitale;
- diffusione sul territorio di servizi a valore aggiunto che privilegino le peculiarità del territorio stesso.

Il Piano comunale intende:

- raggiungere gli obiettivi di semplificazione dei procedimenti e di interscambio dei flussi informativi per contribuire all'efficacia, efficienza e trasparenza, della gestione amministrativa e a migliorare la cultura di servizio verso la collettività;
- contribuire a fornire una risposta più rapida ed efficace alla domanda di sicurezza che viene dai cittadini grazie ad un uso intelligente delle ICT per il controllo del territorio;

- contribuire alla promozione e valorizzazione culturale del territorio cittadino attraverso una comunicazione capace di valorizzarne l'insieme delle risorse ambientali e turistiche, oltre ad attrarre investitori e promuovere un uso razionale delle risorse proprie;
- per rendere più efficiente l'Amministrazione, il presente programma vuole inoltre creare, all'interno dell'Ente, un reale "sistema a rete" che, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia gestionale di ciascuna settore coinvolto, preveda la condivisione delle informazioni e delle modalità di accesso;
- massimizzare l'efficienza dei servizi informatici, per minimizzarne i costi di esercizio.
- favorire l'erogazione dei servizi dell'Ente, ai cittadini ed alle imprese, incentivandone la fruizione anche attraverso canali diversi e innovativi;

La traduzione operativa degli obiettivi è strutturato su quattro azioni strategiche:

- La dematerializzazione dei procedimenti che passa anche attraverso la razionalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e l'estensione dell'attuale infrastruttura di rete;
- La cooperazione applicativa e l'interoperabilità;
- Lo sviluppo dei servizi essenziali di supporto alle attività di sicurezza urbana, di utilità sociale ed amministrativa;
- Il potenziamento e l'ampliamento degli sportelli multifunzione e multicanale ed i punti di contatto per l'erogazione dei servizi al Cittadino, alle Imprese e ai turisti.

L'Amministrazione comunale vuole utilizzare le azioni strategiche che seguono e i relativi Progetti, come parte di un ordito che mira a riutilizzare quelli già realizzati nel corso degli anni recenti, come "tasselli" di un unico "Quadro Strategico Comunale", esattamente come è avvenuto a livello Italia, con la presentazione all'Unione Europea di un Quadro Strategico Nazionale che ha avuto l'obiettivo di indirizzare le risorse che la politica di coesione destinerà al nostro Paese, in particolare nell'area del Mezzogiorno.

Le azioni strategiche e i relativi progetti operativi, rendono il presente documento un credibile piano di lavoro e hanno l'obiettivo di elevare la qualità

della gestione amministrativa e il rapporto di servizio verso la collettività, in termini di efficienza operativa, efficacia ed economicità, sfruttando a pieno le infrastrutture già realizzate.

Solo a titolo esemplificativo: la realizzazione della rete e dei servizi finalizzati al miglioramento della Sicurezza Urbana si baserà sull'asset tecnologico e sul know-how disponibile nell'amministrazione e ne costituirà la naturale evoluzione, utilizzando gli investimenti già fatti.

L'estensione della rete integrata con la creazione di una rete mobile avverrà con il criterio della massima economicità, visto che adotterà i medesimi protocolli ed i servizi già disponibili (economie di scala) poggiando sul backbone della rete fissa esistente e aprendosi al Territorio cittadino con la logica della progressiva prossimità.

Sulla rete a larga banda, estesa e razionalizzata in maniera da sfruttare al massimo le economie di scala, si baserà il Progetto n°1 che permetterà lo scambio e la gestione dei documenti de-materializzati.

Sulle infrastrutture tecnologiche e di rete poggeranno infine i Progetti di Cooperazione applicativa e di Comunicazione con i Cittadini. Quest'ultimi, ad esempio si baseranno sullo sviluppo di piattaforme di comunicazione già progettate per l'interazione con il Pubblico. I "tasselli" del presente Piano, interagiranno orizzontalmente nella misura in cui perseguiranno obiettivi distinti, ma anche verticalmente, traendo l'uno beneficio dall'altro. Una strategia che punta a creare punti di contatto tra le nuove azioni strategiche e i relativi Progetti ed i Progetti già realizzati, grazie alla massima integrazione, alla massima razionalizzazione possibile e all'interfunzionalità dei moduli applicativi.

LE LINEE STRATEGICHE

2.1. IL COMUNE LEGGERO

Il progetto "ADMinistra - Gestione elettronica degli Atti e dei Documenti aMINISTRAtivi" è stato finanziato dalla Regione Campania nell'ambito della programmazione 2007-2013 e prevede la creazione di un'unica infrastruttura tecnologica permanente di Servizi Documentali diffusa a tutte le strutture del Comune e delle 10 Municipalità per l'uso del Protocollo Informatico, associato alla posta elettronica tradizionale e certificata, e della Gestione Elettronica degli atti amministrativi (delibere di Giunta, di Consiglio e di Municipalità, determine dirigenziali, decreti sindacali, ordinanze sindacali e atti amministrativi in genere), associata alla firma digitale, anche massiva, su cui innestare lo sviluppo tecnico-organizzativo dei numerosi procedimenti "produttivi" propri delle funzioni gestionali, amministrative e tecniche, del Comune e delle 10 Municipalità, in una stabile e definita rete di soggetti pubblici e privati.

La realizzazione dell'iniziativa consentirà di realizzare il "Sistema Informativo Interno" e renderlo utilizzabile come strumento di lavoro quotidiano dei Dirigenti e Funzionari del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità (circa 3.500).

I principali obiettivi definiti dal progetto sono:

- Creazione del Centro Servizi Documentale (server farm primaria e di disaster recovery) del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità
- Realizzazione della piattaforma documentale
- Completamento della rete integrata fonia e dati con tecnologia VoIP per tutte le sedi del Comune
- Diffusione del Protocollo Informatico a tutte le strutture del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità con trasformazione in digitale di tutta la corrispondenza cartacea in ingresso
- Completamento della piattaforma di gestione degli atti amministrativi con la realizzazione del sistema di "document management" degli atti (determine, delibere, ordinanze, decreti, ...) sulla base della Corporate Identity del Comune di Napoli, integrata sulla intranet comunale, che supporti la creazione e la fruizione degli atti stessi.

- Diffusione del sistema di gestione elettronica degli atti amministrativi a tutte le strutture del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità.
- Realizzazione della piattaforma per la gestione elettronica dei procedimenti amministrativi che coinvolgono sia le strutture centrali del Comune che le strutture tecniche e amministrative delle Municipalità, integrata sulla intranet e accessibile in modalità multicanale attraverso il Portale.

La spesa prevista per la linea strategica “Il Comune Leggero” è pari a 12 milioni di euro.

2.2. IL COMUNE INTERCONNESSO

Con il Progetto “Coopera et Eroga” il Comune di Napoli, attraverso la definizione di un modello di Cooperazione Applicativa, vuole assicurare la piena circolarità delle informazioni all’interno dell’Ente e con l’ambiente esterno, in linea con il Servizio Pubblico di Cooperazione Applicativa SPCoop e il progetto di Infrastruttura di Cooperazione Applicativa Interregionale ICAR.

I principali obiettivi che il presente progetto intende realizzare sono rappresentati dai seguenti punti:

- Creazione del Centro Servizi di Cooperazione del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità, per la messa in sicurezza di Dati e Applicazioni, dove risiedono le informazioni dei sistemi applicativi dipartimentali dell’Ente (di cui i principali sono il Sistema Informativo Anagrafico, il Sistema Informativo Finanziario, il Sistema Informativo Territoriale) e il Datawarehouse;
- Costituzione della Piattaforma Cooperativa Comunale, trasversale a tutti i Sistemi Informativi Dipartimentali, in grado di attingere informazioni, dalle basi informative locali e distribuite, per consentire lo scambio di dati in modo efficiente, attraverso regole precise e facilmente governabili, in accordo con la normativa in materia anagrafica e quella relativa al Servizio Pubblico di Connettività;
- Costituzione dell’Anagrafe degli Oggetti Territoriali (aree di circolazione, quartieri, zone censuarie, sezioni elettorali, civici, interni, fabbricati, etc);
- Costruzione di un modello di erogazione dalle connotazioni spiccatamente multicanale, con particolare riferimento alle reti terze (rete dei ricevitori/tabaccai, rete delle agenzie di pratiche, rete Bancomat) e al PMM – Portale Metropolitano Multicanale - ampliato con ulteriori servizi, ulteriori canali ed ulteriori partners istituzionali.

La spesa prevista per la linea strategica “Il Comune Interconnesso” è pari a 5 milioni di euro.

2.3. IL COMUNE SICURO

Con il progetto "TourInformati", il Comune di Napoli intende adottare per il Corpo di Polizia Municipale un nuovo sistema di radiocomunicazione a tecnica digitale standardizzato. L'obiettivo generale è quello di giungere alla attivazione di una rete integrata multimediale di radiocomunicazione, basata sulla tecnologia digitale TETRA, per poter contare su comunicazioni voce/dati efficienti e tempestive tra la centrale operativa della Polizia Municipale e le unità mobili dislocate sul territorio.

Riguardo alla sicurezza dei cittadini, l'Amministrazione sente forte il bisogno di contribuire, al fianco degli organi dello stato che debbono garantire la sicurezza, affinché si incrementi una percezione positiva sia del grado di protezione rispetto ai fenomeni di delinquenza urbana e criminalità, sia del senso di ordine e decoro pubblico. L'obiettivo è quello di sviluppare servizi ICT di supporto alle attività di sicurezza urbana, di utilità sociale ed amministrative del Comune di Napoli, attraverso la realizzazione di una nuova infrastruttura di rete mobile in grado di supportare le applicazioni finalizzate alla gestione delle attività sul territorio.

La spesa prevista per la linea strategica "Il Comune Sicuro" è pari a 4 milioni di euro.

2.4. IL COMUNE DIFFUSO

Con il progetto "TourInform@ti" il Comune di Napoli intende dotarsi nei prossimi anni di un Sistema Informativo fruibile sul territorio comunale, anche in mobilità, da tutti gli Operatori del settore turistico per l'accoglienza al Turista e per lo sviluppo della Città attraverso la realizzazione di una rete Wi-Fi. La necessità di migliorare, completare e valorizzare la comunicazione dinamica all'interno delle aree cittadine con la possibilità d'interazione e di collaborazione tra i soggetti coinvolti sarà soddisfatta mediante l'utilizzo di sistemi, strumenti e metodi specifici e permetterà la fruizione di informazioni turistiche, culturali, informative locali, pubblicitarie, commerciali con indicazioni utili nelle immediate vicinanze dei sistemi abilitati. Questo è il Proximity Marketing: giungere vicini-prossimi al turista, fornendo maggiori informazioni e ispirando emozioni più intense integrate con la "vita", con i "luoghi", le risorse, le possibilità che il territorio offre con tutte le sue molteplicità, culturali e non.

Il Proximity Marketing, sarà affiancato dal rafforzamento degli "sportelli virtuali", per rendere sempre più facile accedere ai servizi pubblici e contemporaneamente abilitare un circuito virtuoso di interscambio con essi, garantendo così una partecipazione costante alla vita sociale per garantire l'eDemocracy e l'eGovernance, paradigmi dell'attuale modello di interazione tra Pubblica Amministrazione e Cittadini.

Il concetto di "Rete Aperta" sarà realizzato mediante la creazione di punti di contatto multicanale (telefonico, Internet, radio, video) posti sulla Rete Integrata del Comune e attraverso "strutture di comunicazione" diffuse sul territorio sulle quali trasmettere informazioni sulla mobilità, meteo, ambiente, notizie utili. Tale "Rete Aperta" include ovviamente le "Case del Cittadino" in quanto gli uffici URP-CPDAA costituiscono una delle modalità di interazione ed uno dei "luoghi fisici di incontro" tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione.

La spesa prevista per la linea strategica "Il Comune Diffuso" è pari a 4 milioni di euro.

Sintesi dei Progetti di cui al Piano di sviluppo della società dell'Informazione nella città di Napoli.

Si riporta lo schema riepilogativo delle Linee Strategiche:

LINEA STRATEGICA	INFRASTRUTTURE	PROCEDIMENTI	SPORTELLI
IL COMUNE LEGGERO	Centro Servizi Documentali Disaster Recovery Posta Elettronica Certificata Rete Integrata Fonia-Dati Firme digitali	Protocollo Informatico Delibere, Determine, Decreti, Disposizioni I principali procedimenti dell'Ente	Portale Metropolitano Multicanale - PMM 10 Centri Pubblici di accesso Assistito URP-CPdAA
IL COMUNE INTERCONNESSO	Centro Servizi Cooperazione Repository dati Carte d'identità elettroniche PMM 2.0	Anagrafe degli oggetti territoriali Censimento della popolazione residente Piattaforma Cooperativa comunale Fascicolo del Cittadino	Portale delle Entrate Portale Metropolitano Multicanale - PMM Tabaccai Agenzie Pratiche
IL COMUNE SICURO	Sistema TETRA per la comunicazioni radio tra Operatori della P.L. Contact Center	Antiabusivismo Rilevazione Infrazioni Servizi per le Politiche So-ciali ed Educativa Accesso agli atti	Uffici Comunali Polizia Locale Contact Center tele- fonico e Internet
IL COMUNE DIFFUSO	Rete di accesso Pubblica con hot-spot WiFi	Informazioni per Cittadini, Turisti, Imprese	Pensiline intelligenti Radio e Tv web Sito istituzionale Case del Cittadino Contact Center tele- fonico e Internet

3. COERENZA DELL'INTERVENTO CON GLI OBIETTIVI DEL POR

Le strategie di evoluzione messe in atto dal Comune di Napoli, hanno l'obiettivo di valorizzare gli investimenti effettuati nella programmazione 2000-2006 in coerenza con gli obiettivi POR Regionali.

Gli interventi oggetto del piano "Napoli Digitale", si raccordano con gli obiettivi indicati nella misura 6.2 del POR Campania per la promozione, diffusione ed "impiego degli strumenti ICT presso le Pubbliche Amministrazioni ed il sistema produttivo regionale anche attraverso l'erogazione telematica di servizi a cittadini ed imprese".

Nell'ambito di tale misura è infatti prevista la realizzazione di progetti che dotino le Pubbliche Amministrazioni di infrastrutture tecnologiche utili, anche sulla

base e in raccordo con il Programma Nazionale E-government, il piano d'azione E-europe e il piano Strategico sulla Società dell'Informazione nella Regione Campania, a migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, la qualità e l'offerta dei servizi offerti ai cittadini e al sistema produttivo regionale e alla creazione di un sistema di cooperazione, diffusione e condivisione delle informazioni intra ed interistituzionale.

La progettualità di Napoli Digitale si raccorda con gli obiettivi e le scelte strategiche del POR Campania in quanto implementa e perfeziona l'infrastruttura tecnologica interna al Comune per:

rafforzare le diverse forme di comunicazione con i cittadini, altre Pubbliche Amministrazioni e i "nodi periferici" (Municipalità) dell'Ente;

sviluppare i processi di partecipazione e potenziamento del decentramento amministrativo;

garantire, attraverso gli strumenti ICT, efficienza, efficacia, trasparenza ed economicità all'azione amministrativa, migliorando il livello dei servizi sia interni all'ente comunale sia esterni rivolti a diversi interlocutori (altre istituzioni, imprese, cittadini, associazioni etc..).

Il disegno strategico complessivo risulta inoltre coerente con gli indirizzi del Piano Strategico sulla Società dell'Informazione nella Regione Campania ed in particolare

- linea di azione 1 (Promozione della Società dell'Informazione nella PA);
- linea di azione 2 (Promozione della Società dell'Informazione nel tessuto produttivo);
- linea di azione 3 (Realizzazione di servizi al cittadino).

Coerenza dell'intervento con le azioni dell'ambito di impatto strategico del DSR 2007-2013

Uno dei principali obiettivi della programmazione regionale per il periodo 2007-2013 in sintonia con le priorità del QSN è "promuovere la modernizzazione della Pubblica Amministrazione, al fine di garantire una maggiore accessibilità ai servizi pubblici per tutti i cittadini" rafforzando i processi di innovazione e sostenendo la diffusione dell'Information & Communication Technology presso la Pubblica Amministrazione. Le soluzioni progettuali e le linee di azioni

contenute nel piano di sviluppo dell'ICT del Comune di Napoli sono coerenti con le azioni di intervento contenute nel documento strategico Regionale per la coesione 2007-2013.

Le Azioni strategiche del Comune leggero e interconnesso sono coerenti con le azioni dell'ambito di impatto strategico "La ricerca abita in Campania" e in particolare con l'obiettivo specifico "Promozione ed uso della conoscenza" in quanto output finale del progetto è la costituzione di una rete di competenze e conoscenze, basata sulla condivisione ed integrazione di informazioni, documenti, metodologie, destinata ad arricchire, semplificare e migliorare l'accesso e l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini.

Inoltre, in rapporto alla programmazione regionale per il periodo 2007-2013 (e quindi) alle priorità del QSN, le Azioni sono coerenti e supportano l'obiettivo di "promuovere la modernizzazione della Pubblica Amministrazione. al fine di garantire una maggiore accessibilità ai servizi pubblici per tutti i cittadini" rafforzando i processi di innovazione e sostenendo la diffusione dell'Information & Communication Technology presso la Pubblica Amministrazione. Pertanto esso si inserisce nella strategia trasversale (condizione ineludibile) disegnata nel DSR 2007-2013 "Rafforzare la governance". Le Azioni strategiche del Comune sicuro e diffuso, perseguendo la finalità di "consentire alla PA di fornire servizi a cittadini/imprese ed altre PA e migliorare la sicurezza del territorio", trovano precisa corrispondenza con gli obiettivi operativi di eGovernment ed eInclusion come da linee di indirizzo strategico DGR 1506/08. Infatti basano la loro azione sull' "Uso della rete per razionalizzare la spesa e migliorarne la trasparenza e l'efficacia" e sulla possibilità di dotare l'Amministrazione di "Strumenti di *governance* del territorio e supporto dei processi decisionali".

In realtà l'asset tecnologico costituito da un'estesa rete integrata, sia fissa che mobile, abilita anche l'adozione di "Strumenti per la Protezione dell'Ambiente e la prevenzione e gestione di rischi naturali" e quelli "per la valorizzazione e promozione dei beni culturali e ambientali", di cui è ricca la città di Napoli.

4. ALLEGATI

In allegato si riportano le sintesi dei progetti illustrati in precedenza:

1. Linea strategica: Il Comune Leggero – Progetto “ADMinitsra”
2. Linea strategica: Il Comune Interconnesso – Progetto “Coopera et Eroga”
3. Linea strategica: Il Comune Sicuro – Progetto “Abitare Sicuri”
4. Linea strategica: Il Comune Diffuso – Progetto “TourInform@ti”