



Bandi Agire2 e MyData3

Regione del Veneto
Direzione ICT e Agenda Digitale

17/12/2025

01

**Azione 1.2.1 Veneto Data Platform
MyData3**

- Panoramica di tutte le sub-azioni
- Evidenze, Obiettivi, Benefici di ciascuna sub-azione

02

**Azione 1.2.2 PA DIGITALE -
AGIRE PER LA CITTADINANZA
DIGITALE 2**

- Panoramica di tutte le sub-azioni
- Evidenze, Obiettivi, Benefici di ciascuna sub-azione

03

**Azione 1.2.1 - Dettagli dei casi
d'uso - *MyData3***

- Specifiche interventi

04

**Azione 1.2.2 - Dettagli dei casi
d'uso - *AGIRE2***

- Specifiche interventi



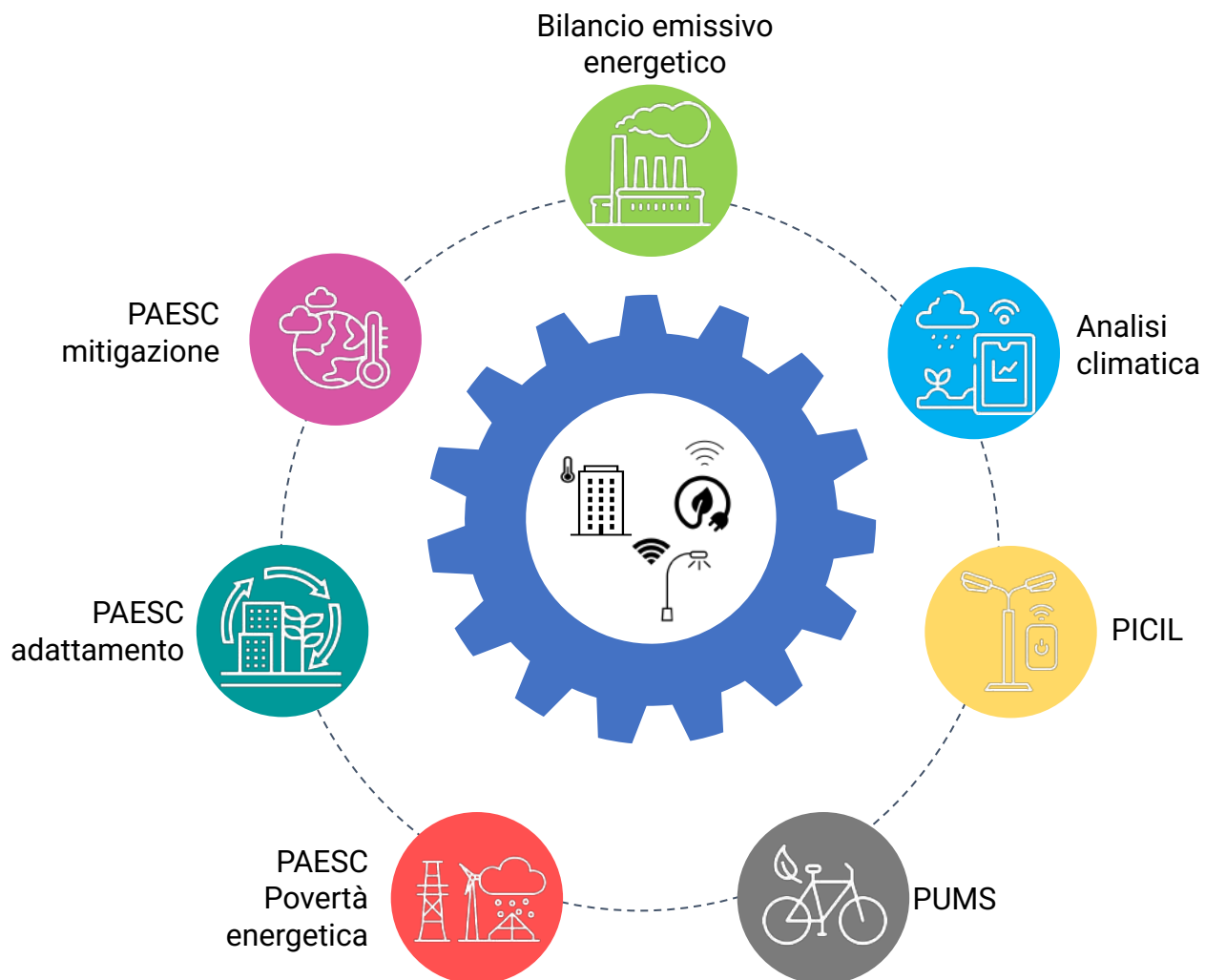
01

Azione 1.2.1

Veneto Data Platform – MyData3

AZIONE 1.2.1

Evidenze, Obiettivi, Benefici



EVIDENZE ATTUALI

Necessità di sviluppare una base dati integrata all'interno della Veneto Data Platform (VDP) a beneficio di politiche di *e-government* guidate dai dati

RUOLO REGIONE

Svilupa nuove componenti e funzionalità core della Veneto Data Platform (MyData) per:

- Migliorare la gestione di profili e utenze
- Centralizzare la fase di ingestione dei big data ricevuti tramite flussi dati dagli Enti
- Centralizzare la fase di calcolo delle metriche e degli indicatori
- Centralizzare la fase di visualizzazione standardizzando dashboard e report tramite cui esplorare i casi d'uso in oggetto
- Garantire la sicurezza di dati soggetti a GDPR tramite meccanismi standard

RUOLO COMUNE

- Sceglie se acquistare e installare sensoristica IoT e implementa il software di concentrazione dei dati*
- Entra in possesso di un tenant dedicato al proprio Ente e due utenze sulla piattaforma Veneto Data Platform (MyData)
- Realizza interfacce di interoperabilità tra i propri gestionali e la Veneto Data Platform (MyData) tramite lo sviluppo di API o caricamento manuale di file per costruire la propria base dati di analisi

BENEFICI ATTESI

- Gli Enti avranno a disposizione strumenti facilitati per il monitoraggio e analisi dei consumi generati e degli impatti ambientali generati dalle attività sul proprio territorio, a supporto della definizione delle proprie politiche
- Gli Enti potranno ottemperare alle incombenze analitiche, redazionali e di monitoraggio relative a PAESC, PICIL e PUMS in maniera automatizzata e più efficiente
- Gli Enti avranno a disposizione un canale digitale attraverso cui valutare piani di governo integrato, con Enti contigui e Regione del Veneto
- I cittadini potranno beneficiare di città intelligenti con una viabilità maggiormente efficace ed efficiente



02

Azione 1.2.2

PA Digitale –

AGIRE per la cittadinanza Digitale 2

AZIONI 1.2.2

PA DIGITALE – AGIRE PER LA CITTADINANZA DIGITALE 2

Una panoramica

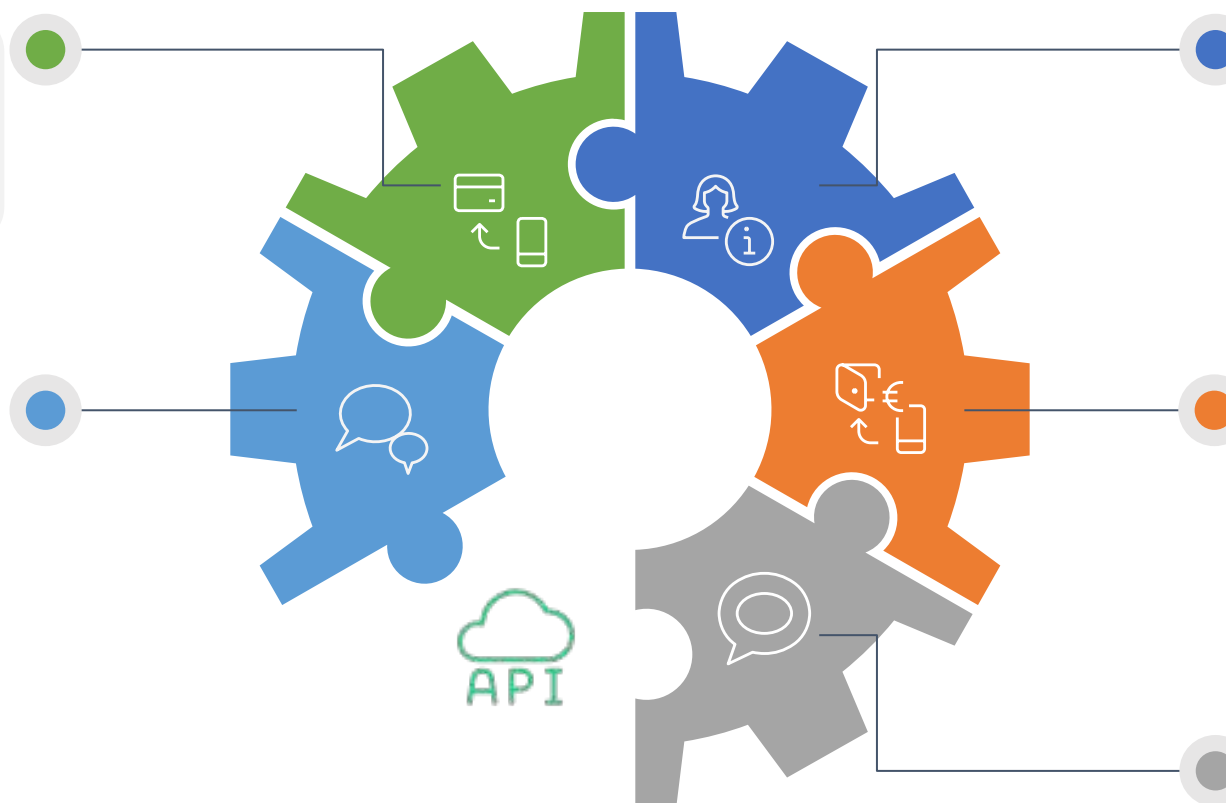


Integrazione MyPA

Creazione di un set di funzionalità che consenta il trasferimento delle informazioni relative alle pratiche del cittadino (cittadino attivo) dalle aree private dei diversi Enti ai sistemi di Regione del Veneto

Integrazione Assistente Virtuale

Creazione di un set di funzionalità che consenta il trasferimento delle informazioni relative a "Cittadino informato" (esclusi ambiti CC) dai sistemi degli Enti Comunali a quelli di Regione del Veneto



Integrazione Contact Center (CC)

Creazione di un set di funzionalità che consenta il trasferimento delle informazioni relative alle FAQ, Contatti, Schede servizio e Prenotazione appuntamento dai sistemi degli Enti Comunali a quelli di Regione del Veneto

Integrazione MyPay

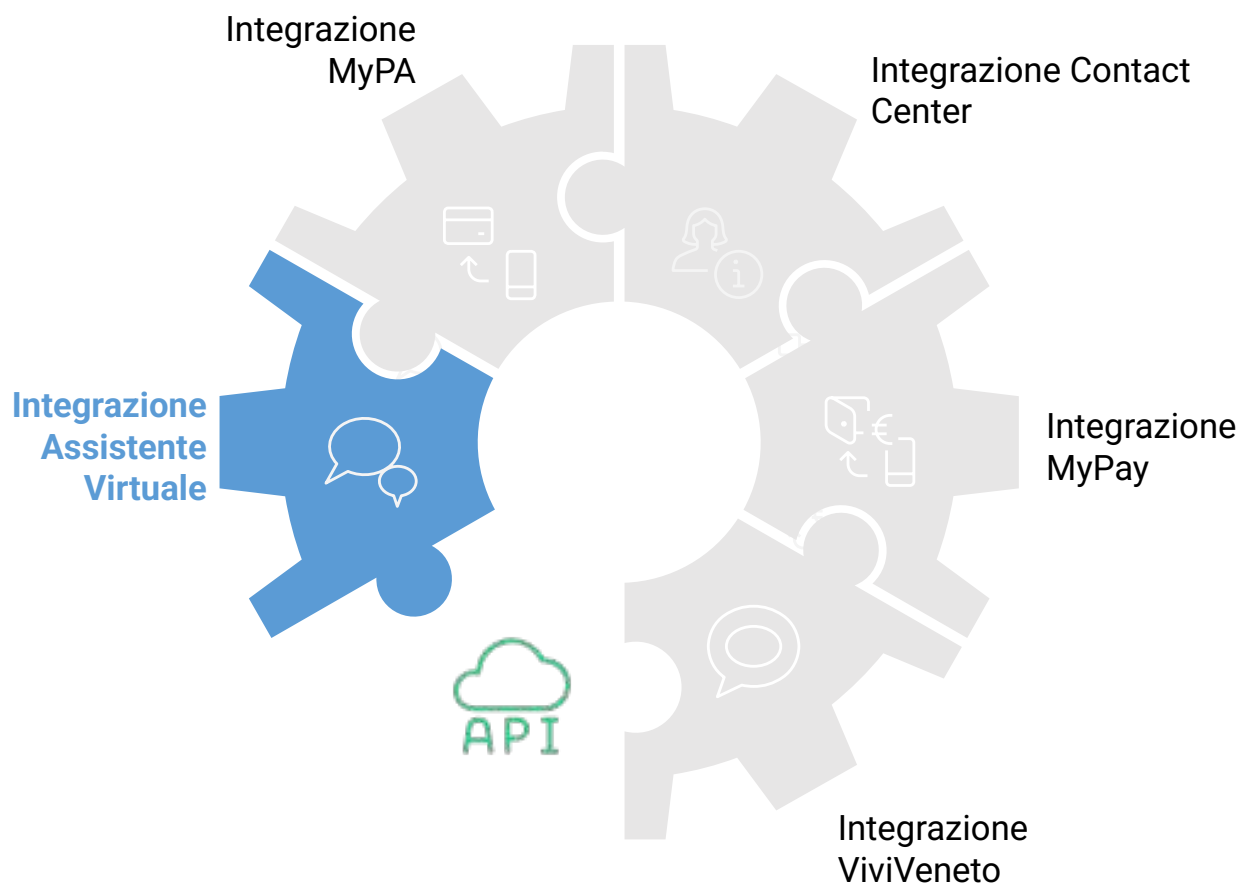
Creazione set di funzionalità che consentano di sfruttare tutte le funzionalità relative ai pagamenti digitali disponibili su MyPay/MyPivot

Integrazione ViviVeneto

Creazione di un set di funzionalità che consenta il trasferimento delle informazioni relative ai luoghi dai siti pubblici dei diversi Enti ai sistemi di Regione del Veneto

INTEGRAZIONE ASSISTENTE VIRTUALE

Evidenze, Obiettivi, Benefici



EVIDENZE ATTUALI

- Mancanza di componenti AI che supportino il cittadino nella ricerca efficace dei contenuti su di Cittadino informato degli Enti
- Mancanza di una componente intelligente che consenta di ritornare informazioni trasversali sui portali di tutti gli Enti del Veneto

RUOLO REGIONE

Regione del Veneto sviluppa un assistente virtuale in grado di interagire in linguaggio naturale con il cittadino per soddisfare le esigenze informative da quest'ultimo sollevate

RUOLO COMUNE

Il fornitore incaricato dal comune sviluppa delle funzionalità per trasmettere a Regione i contenuti del proprio Portale afferenti al dominio **Cittadino Informato** (tranne quelli direttamente ed indirettamente riconducibili a FAQ, Prenotazione Appuntamenti, Contatti, schede servizio e pratiche del cittadino)

BENEFICI ATTESI

- I cittadini potranno ottenere risposte rapide e puntuali da un unico punto di aggregazione delle informazioni senza dover consultare i diversi portali degli Enti
- Poiché l'Assistente Virtuale è sempre accessibile, il cittadino può ottenere supporto anche al di fuori degli orari di apertura degli sportelli comunali
- La gestione di richiesta di informazioni tramite Assistente Virtuali consentirà una riduzione del carico di lavoro per gli operatori

INTEGRAZIONE MYPA

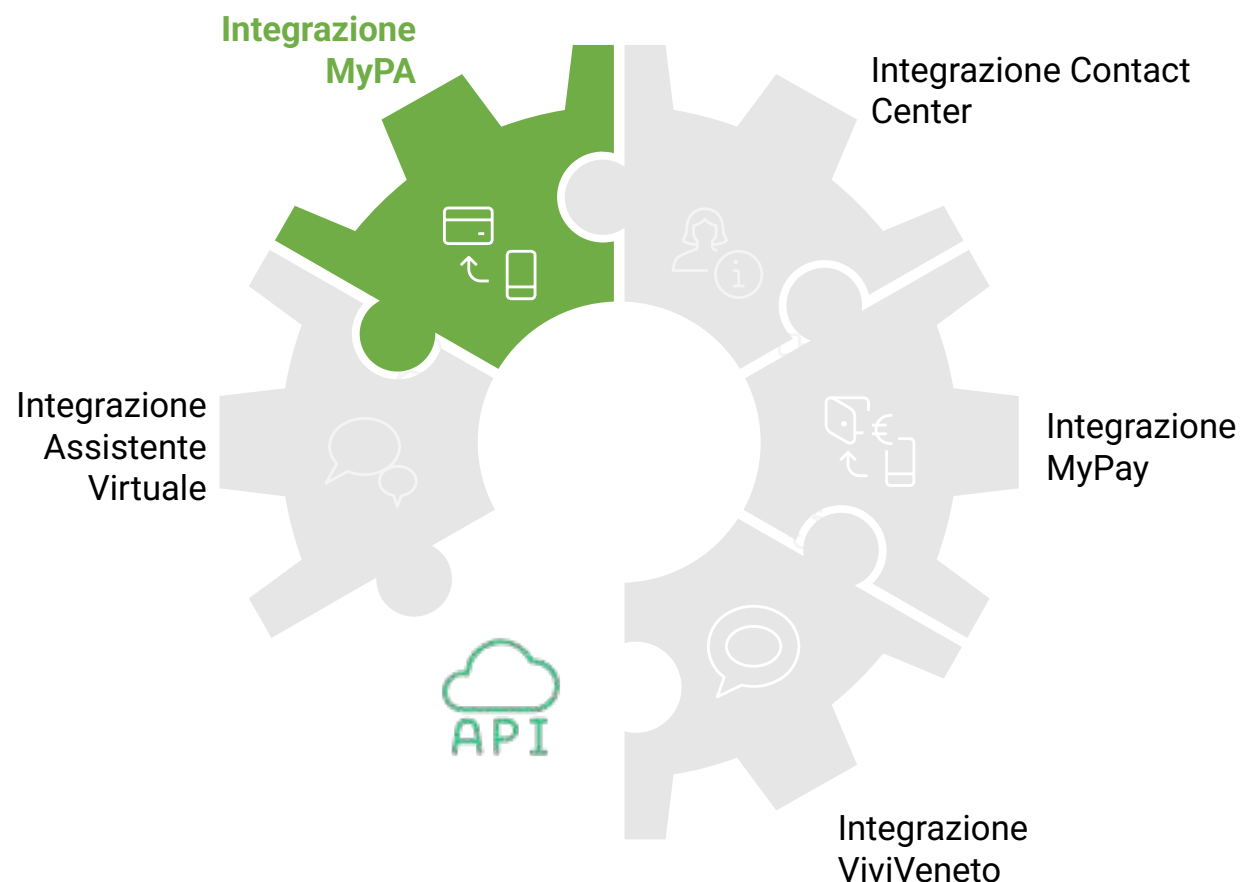
Evidenze, Obiettivi, Benefici



REGIONE DEL VENETO



AGENDA
DIGITALE
DEL VENETO



EVIDENZE ATTUALI

Mancanza di un luogo centrale in cui trovare:

- Ricevuta di presentazione domanda al cittadino
- Stato di avanzamento pratiche complessivo su tutto il territorio
- Ricevuta esito della domanda al cittadino
- Informazioni personali trasversali sugli Enti del territorio

RUOLO REGIONE

Regione predispose la MyPA Privata affinché il cittadino possa consultare l'elenco di tutte le pratiche attivate sul territorio Veneto con relativi stati di avanzamento e annesse copie degli allegati della documentazione principale

RUOLO COMUNE

Il fornitore incaricato dal comune sviluppa delle funzionalità per trasmettere a Regione del Veneto i dati relativi alle pratiche dei cittadini e si predispose affinché sia possibile transitare agevolmente dall'area personale della MyPA alla propria tramite un principio di Single Sign On.

BENEFICI ATTESI

- Il cittadino potrà consultare e gestire da un'unica area riservata tutti i servizi e le pratiche da lui attivate, anche se appartenenti a enti diversi
- Il cittadino potrà visualizzare lo stato di avanzamento delle proprie istanze e comunicazioni in tempo reale
- L'accesso autonomo dei cittadini ai propri dati e servizi riduce le richieste dirette agli sportelli e alle caselle di posta istituzionali
- Gli enti potranno monitorare l'utilizzo dei servizi, individuare le aree più richieste e pianificare interventi di miglioramento
- Risparmio di risorse e tempo per gli uffici Comunali

INTEGRAZIONE CONTACT CENTER

Evidenze, Obiettivi, Benefici



EVIDENZE ATTUALI

- Mancanza di un luogo centrale nel quale trovare le informazioni sulle FAQ degli Enti e le informazioni sulle schede servizio dei singoli Enti
- Mancanza di uno strumento che consente di trovare in maniera efficace i contatti degli Enti
- Mancanza di uno strumento che faciliti la prenotazione degli appuntamenti con gli Enti

RUOLO REGIONE

Regione del Veneto sviluppa un Assistente virtuale in grado di interagire in linguaggio naturale con il cittadino per soddisfare le esigenze informative di quest'ultimo relative a FAQ, schede servizio, Contatti dell'Ente e per semplificare la prenotazione degli appuntamenti

RUOLO COMUNE

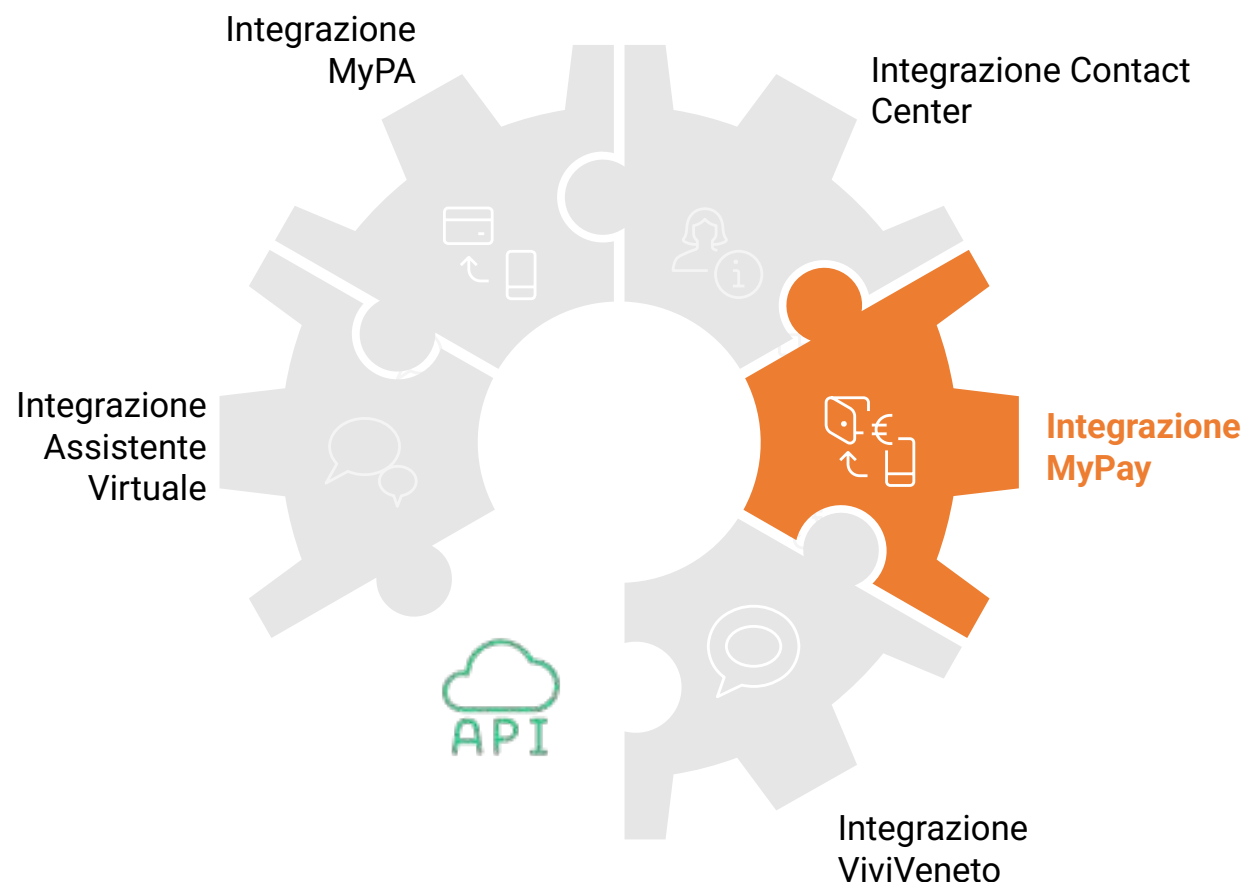
Il fornitore incaricato dal comune sviluppa delle funzionalità per trasmettere a Regione i contenuti del proprio Portale relativi a FAQ, schede servizio e Contatti dell'Ente, inclusi gli URL di prenotazione appuntamento sia con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che con gli specifici uffici responsabili dei vari servizi (se previsto dall'Ente)

BENEFICI ATTESI

- I cittadini avranno a disposizione un punto unico di contatto per ottenere informazioni coerenti e aggiornate con le loro domande generali
- Il Contact Center garantirà assistenza sulle FAQ anche al di fuori degli orari di sportello, migliorando l'accessibilità e la soddisfazione del cittadino.
- Il cittadino sarà subito indirizzato verso la risposta corretta o verso l'ufficio competente grazie alla componente di Intelligenza Artificiale
- Le richieste ricorrenti saranno gestite automaticamente, alleggerendo il carico di lavoro degli operatori

INTEGRAZIONE MYPAY

Evidenze, Obiettivi, Benefici



EVIDENZE ATTUALI

- Frammentazione degli strumenti informatici
- Margini di errore elevati a causa dell'inserimento manuale dei dati

RUOLO REGIONE

Regione mette a disposizione le piattaforme regionale MyPay e MyPivot per la gestione dei pagamenti verso gli enti pubblici e la riconciliazione contabile

RUOLO COMUNE

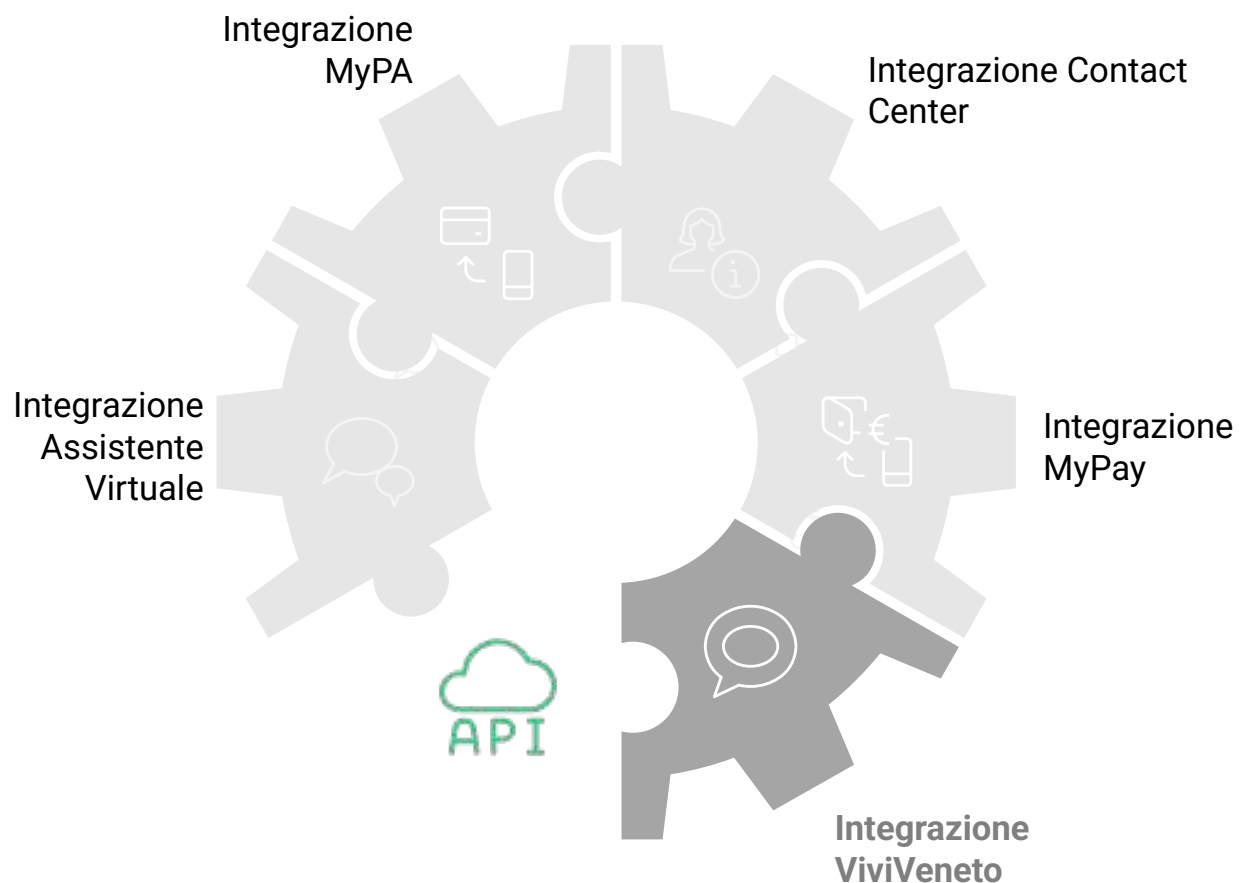
Il fornitore incaricato dall'ente effettua le integrazioni necessarie per il transito dei flussi dati attesi da/a MyPay-MyPivot verso i sistemi coinvolti del comune. Il fornitore deve altresì predisporre affinché metta in atto le attività volte a garantire continuità del servizio a seguito del futuro aggiornamento di una nuova versione della piattaforma dei pagamenti.

BENEFICI ATTESI

- I flussi informativi automatizzati verso MyPay ridurranno le attività manuali legate alla riconciliazione dei pagamenti e al giornale di cassa, con un risparmio di tempo per gli operatori e una riduzione degli errori
- L'integrazione consente di adeguare le attuali API ai canoni normativi e tecnici in aggiornamento con una nuova versione di prodotto della piattaforma dei pagamenti

INTEGRAZIONE VIVIVENETO

Evidenze, Obiettivi, Benefici



EVIDENZE ATTUALI

- Mancanza di informazioni relative ai luoghi su applicazioni disponibili su smartphone

RUOLO REGIONE

Regione del Veneto predispone l'app Vivi Veneto affinché possa presentare informazioni utili ai cittadini sui luoghi tramite consultazione dei contenuti tramite APP.

RUOLO COMUNE

Il fornitore incaricato dal comune sviluppa delle funzionalità per trasmettere a Regione tramite API i contenuti del proprio Portale relativi ai luoghi, inclusi Biblioteche, parcheggi e ZTL, contenuti nella sezione Cittadino Informato e secondo struttura e formato conformi agli standard regionali

BENEFICI ATTESI

- I cittadini possono visualizzare in una unica app tutti i luoghi e servizi offerti dai Comuni aderenti, senza dover navigare tra siti diversi.
- I dati sono aggiornati direttamente dagli Enti, garantendo contenuti ufficiali e attendibili.
- L'integrazione tramite API consente aggiornamenti automatizzati e riduce il lavoro manuale per gli operatori degli Enti o i loro fornitori
- Ogni Ente può promuovere i propri luoghi e servizi in un contesto regionale, aumentando la visibilità e l'attrattività.



REGIONE DEL VENETO



AGENDA
DIGITALE
DEL VENETO

03

Azione 1.2.1 - Dettagli dei casi d'uso

MyData3

AZIONI 1.2.1

Specifiche Interventi



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

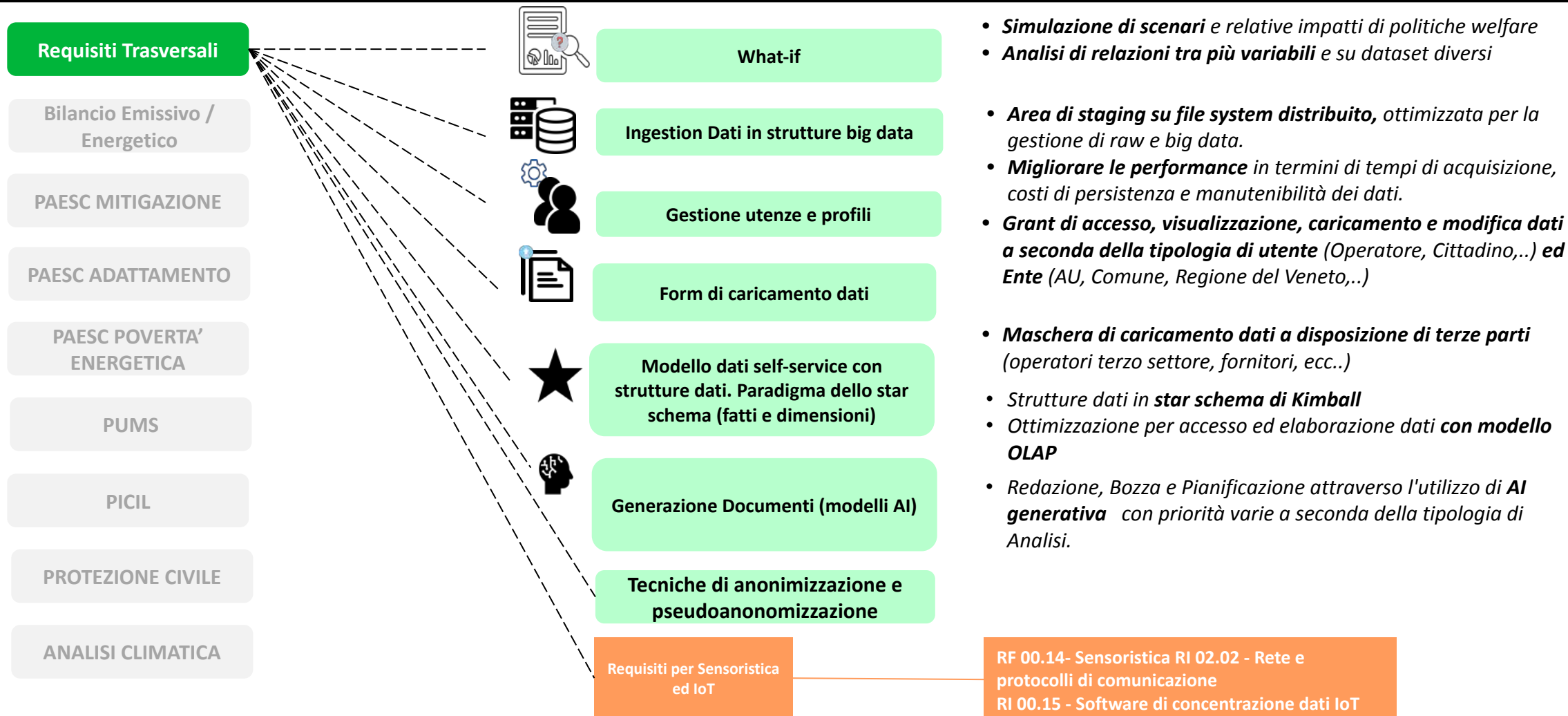
ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

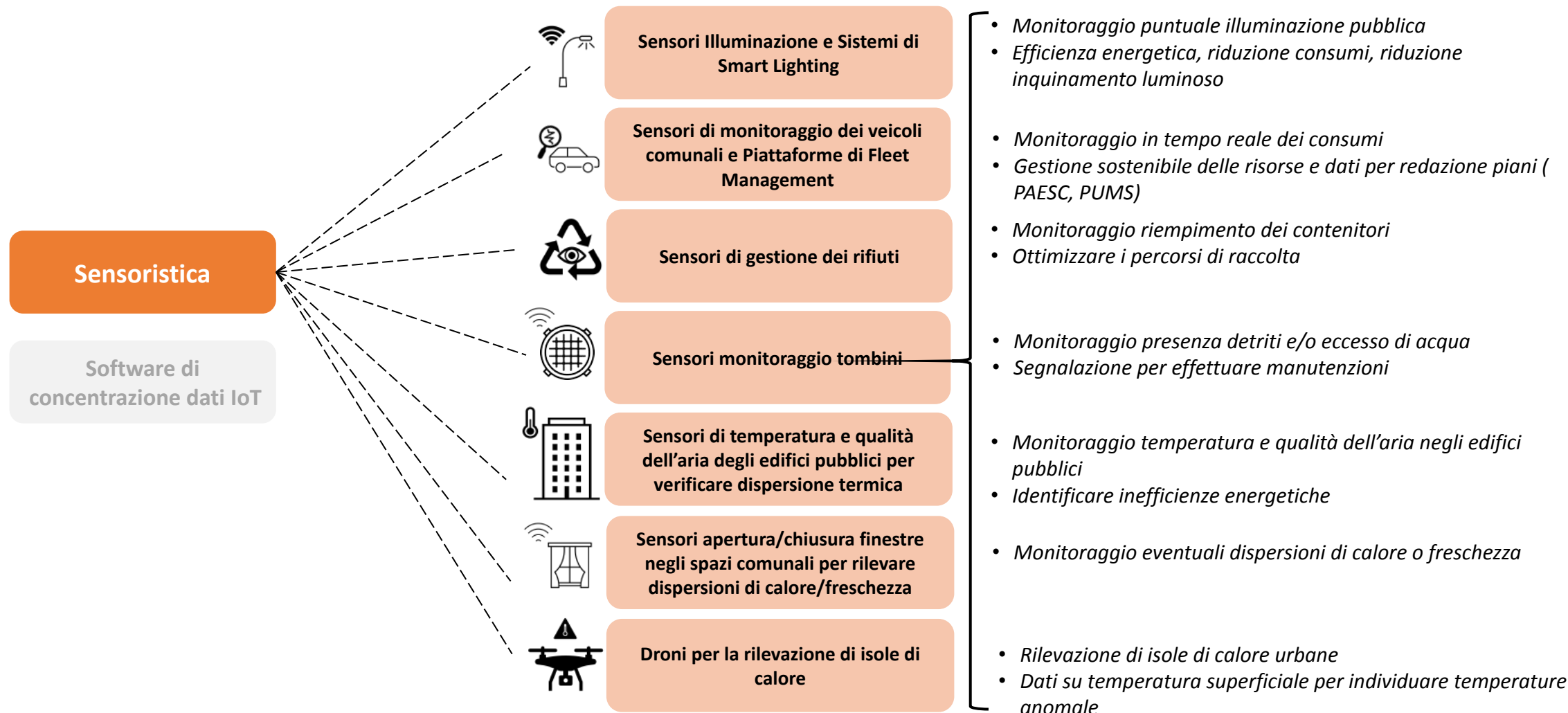
Questo intervento mira a garantire qualità, sicurezza e interoperabilità dei dati implementando la gestione avanzata di utenti e profili, la creazione di dashboard interattive, l'ingestion di dati in strutture Big Data e la modellazione self-service basata su paradigmi analitici (star schema, OLAP). Sono previsti strumenti per analisi predittive e prescrittive, generazione automatica di documenti tramite AI, e simulazioni "what-if" per valutare scenari futuri. Inoltre, l'intervento prevede l'implementazione di metodi di anonimizzazione e pseudoanonimizzazione per la protezione dei dati personali, oltre a KPI di qualità dei dati (integrità, accuratezza, completezza, tempestività).

Al fine di raccogliere dati in tempo reale sul territorio, il progetto prevede l'integrazione di sensori per illuminazione pubblica e smart lighting, monitoraggio dei veicoli comunali, gestione dei rifiuti, controllo tombini, qualità dell'aria e temperatura negli edifici, apertura/chiusura finestre, fino all'uso di droni per rilevare isole di calore. Questi dispositivi alimentano la piattaforma con dati utili per ottimizzare consumi energetici, ridurre emissioni e migliorare la sicurezza urbana.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



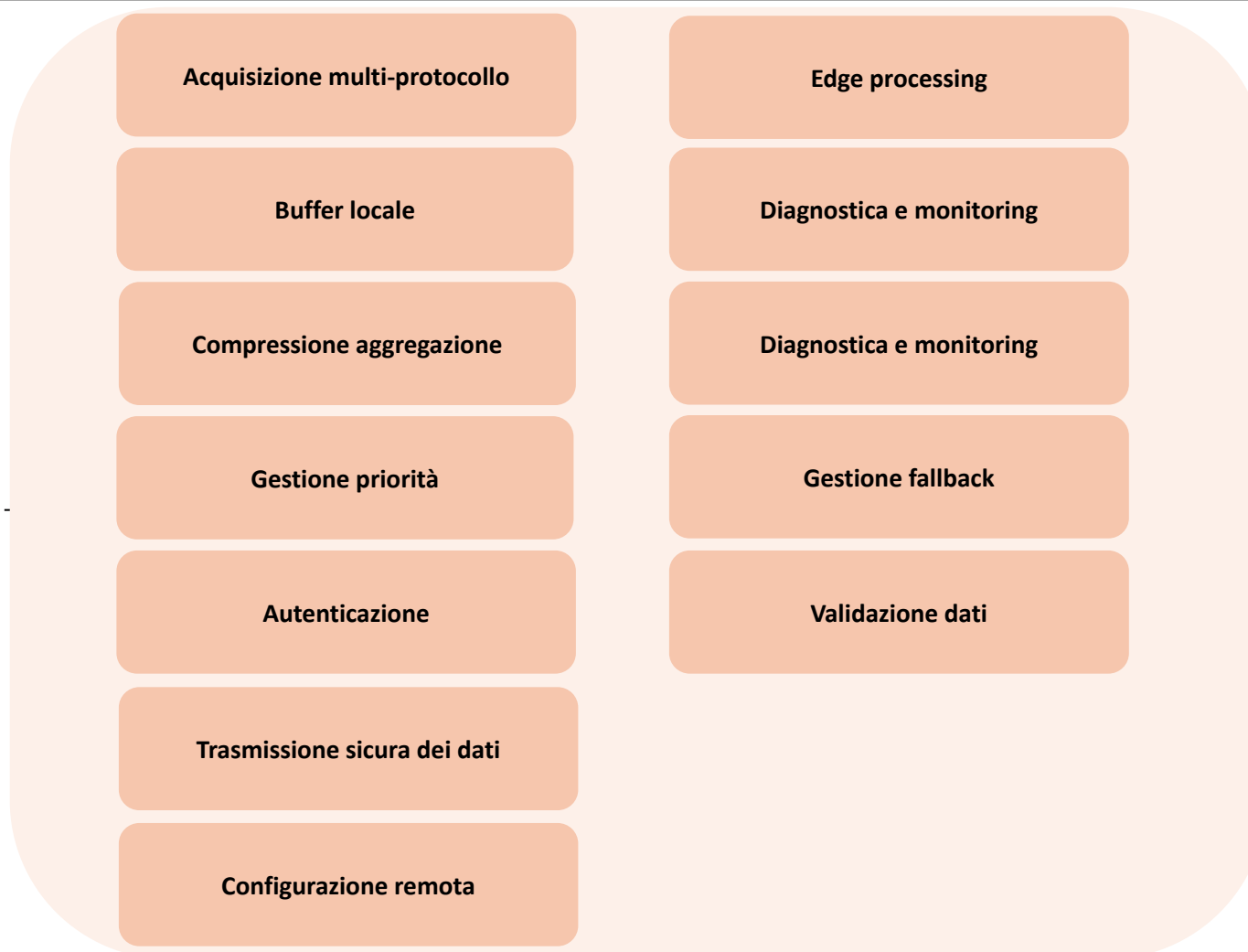
Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



REGIONE DEL VENETO



AGENDA
DIGITALE
DEL VENETO



AZIONI 1.2.1

Bilancio Emissivo/Energetico



Requisiti Trasversali

**Bilancio Emissivo /
Energetico**

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

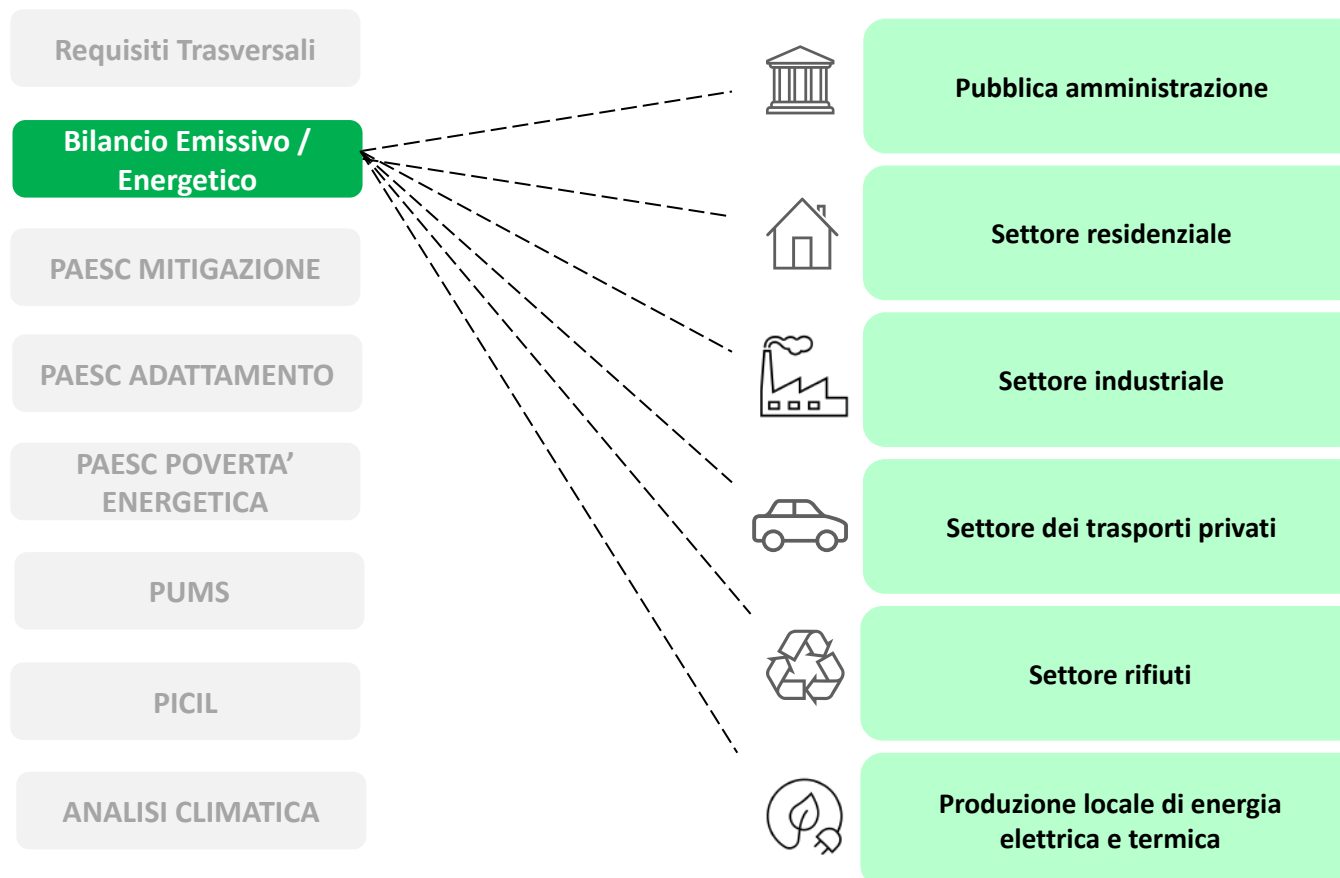
ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

Il bilancio emissivo/energetico è una componente fondamentale del PAESC e consente di monitorare le emissioni di CO₂ e i consumi energetici sul territorio. Si basa su due strumenti: il BEI (Inventario Base delle Emissioni) e il MEI (Inventario di Monitoraggio), che analizzano settori come pubblica amministrazione, residenziale, terziario, industria, trasporti, rifiuti e produzione locale di energia. L'obiettivo è quantificare le emissioni dirette e indirette e individuare le aree di intervento per ridurre l'impatto ambientale.

Gli interventi principali riguardano l'ingestione di dati da fonti come ARPAV, Open Data Veneto, distributori di energia elettrica e gas, sistemi comunali e gestionali. La piattaforma elabora metriche chiave (consumi elettrici e termici, uso flotte comunali, trasporto pubblico, prodotti petroliferi) e le espone tramite dashboard interattive per Comuni e Regione, con KPI, trend e forecast. Questo consente di pianificare azioni mirate e monitorare l'efficacia delle politiche energetiche.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



- *La piattaforma dovrebbe poter ingestione dati di diversa natura:*
 - *Anagrafe popolazione*
 - *Sociale e ragioneria*
 - *Tributi*
 - *Sensori ambientali e smart (semaforica, parcheggi, reti trasporto,..)*
 - *Edilizia (permessi e piani regolatori)*
 - *Mobilità (traffico veicolare, trasporto pubblico)*
 - *Servizi pubblici online e gestione del personale*
 - *Polizia (incidentalità, sanzioni)*
 - *Ufficio tecnico per anagrafica beni immobili e punti di distribuzione energia*
 - *Notifiche ed affissioni albo pretorio*

Dati ottenuti da:

- *Flussi esterni e servizi*
- *Sistemi gestionali degli Enti*

AZIONI 1.2.1

PAESC MITIGAZIONE



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA

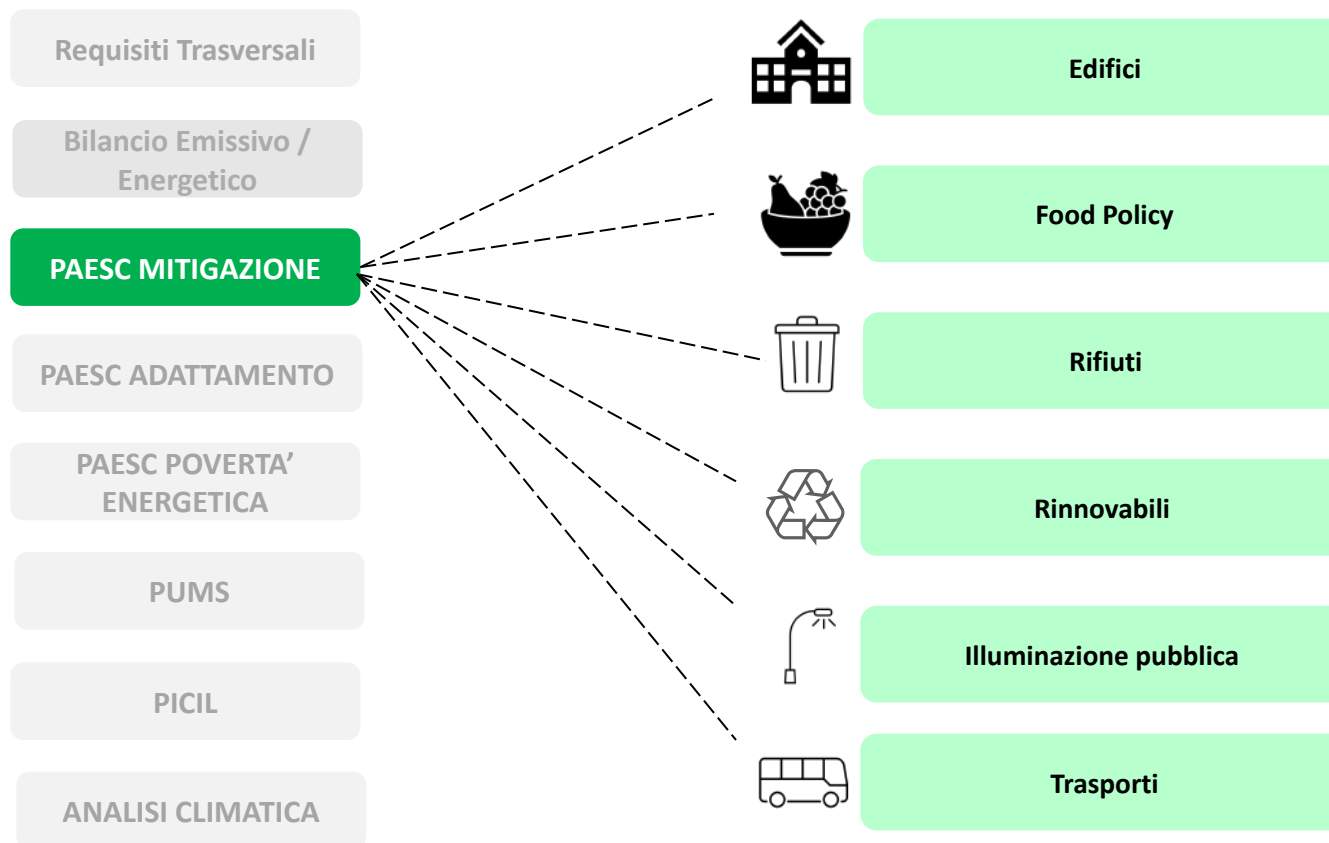
Cosa si intende fare

La mitigazione nel PAESC comprende tutte le azioni volte a ridurre le emissioni di gas serra e migliorare l'efficienza energetica. Le aree di analisi includono edifici, food policy, rifiuti, energie rinnovabili, illuminazione pubblica e trasporti.

L'intervento mira ad abilitare la raccolta di dati da Comuni, Legambiente, ENEA, GSE e altri soggetti, per monitorare interventi come efficientamento energetico, bioedilizia, comunità energetiche, impianti fotovoltaici e solari termici, sostituzione lampade con LED, punti di ricarica per veicoli elettrici e sviluppo della mobilità sostenibile.

Le metriche elaborate riguardano il numero di interventi realizzati, il risparmio energetico ottenuto, la diffusione di impianti rinnovabili e la riduzione dei consumi. I dati sono visualizzati in dashboard dedicate, con analisi aggregate per la Regione e dettagliate per i Comuni, supportando decisioni strategiche e la rendicontazione verso il Patto dei Sindaci.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



- La piattaforma dovrebbe poter ingestione dati di diversa natura:
 - Interventi di efficientamento energetico (numero, tipologia, risparmio energetico, investimenti)
 - Dati su edifici comunali e privati (classi energetiche, bioedilizia)
 - Produzione e consumo di energia rinnovabile (fotovoltaico, solare termico, geotermico, biomasse)
 - Illuminazione pubblica (lampade LED, sistemi smart lighting)
 - Mobilità sostenibile (punti di ricarica, lunghezza piste ciclabili, ZTL, trasporto pubblico)
 - Raccolta differenziata e produzione rifiuti

Dati ottenuti da:

- Sistemi gestionali degli Enti
- ENEA (efficienza energetica, CILAS)
- GSE (impianti FER, comunità energetiche)
- Legambiente (progetti ambientali)
- Busitalia (trasporto pubblico)
- Open Data Veneto e sistemi gestionali locali.

AZIONI 1.2.1

PAESC ADATTAMENTO



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

L'adattamento si concentra sulla gestione degli impatti dei cambiamenti climatici già in atto o previsti. Le azioni riguardano la tutela del verde urbano e delle risorse idriche, con interventi come tetti verdi, piantumazioni, sistemi di recupero acque piovane, progetti di desigillatura e misure anti-alluvione.

L'intervento mira ad abilitare l'acquisizione di dati da Comuni, gestori idrici e associazioni ambientali, elaborando indicatori su perdite della rete acquedottistica, quantità di acqua immessa e stato delle aree verdi. Le dashboard così ottenute consentono di monitorare l'efficacia delle misure di adattamento, fornendo strumenti per pianificare interventi futuri e ridurre i rischi legati a eventi climatici estremi. Questo approccio favorisce la resilienza urbana e la protezione delle comunità.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA



Verde



Acque

- La piattaforma dovrebbe poter ingestione dati di diversa natura:
 - Progetti di desigillatura e depavimentazione
 - Tetti verdi e piantumazioni in aree pubbliche
 - Sistemi di recupero acque piovane e interventi anti-alluvione
 - Perdite rete acquedotto e quantità di acqua immessa

Dati ottenuti da:

- Sistemi gestionali degli Enti per monitoraggio verde e infrastrutture
- Gestori idrici (distribuzione acqua)
- Legambiente (azioni di adattamento)

AZIONI 1.2.1

PAESC POVERTÀ ENERGETICA



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

**PAESC POVERTÀ
ENERGETICA**

PUMS

PICIL

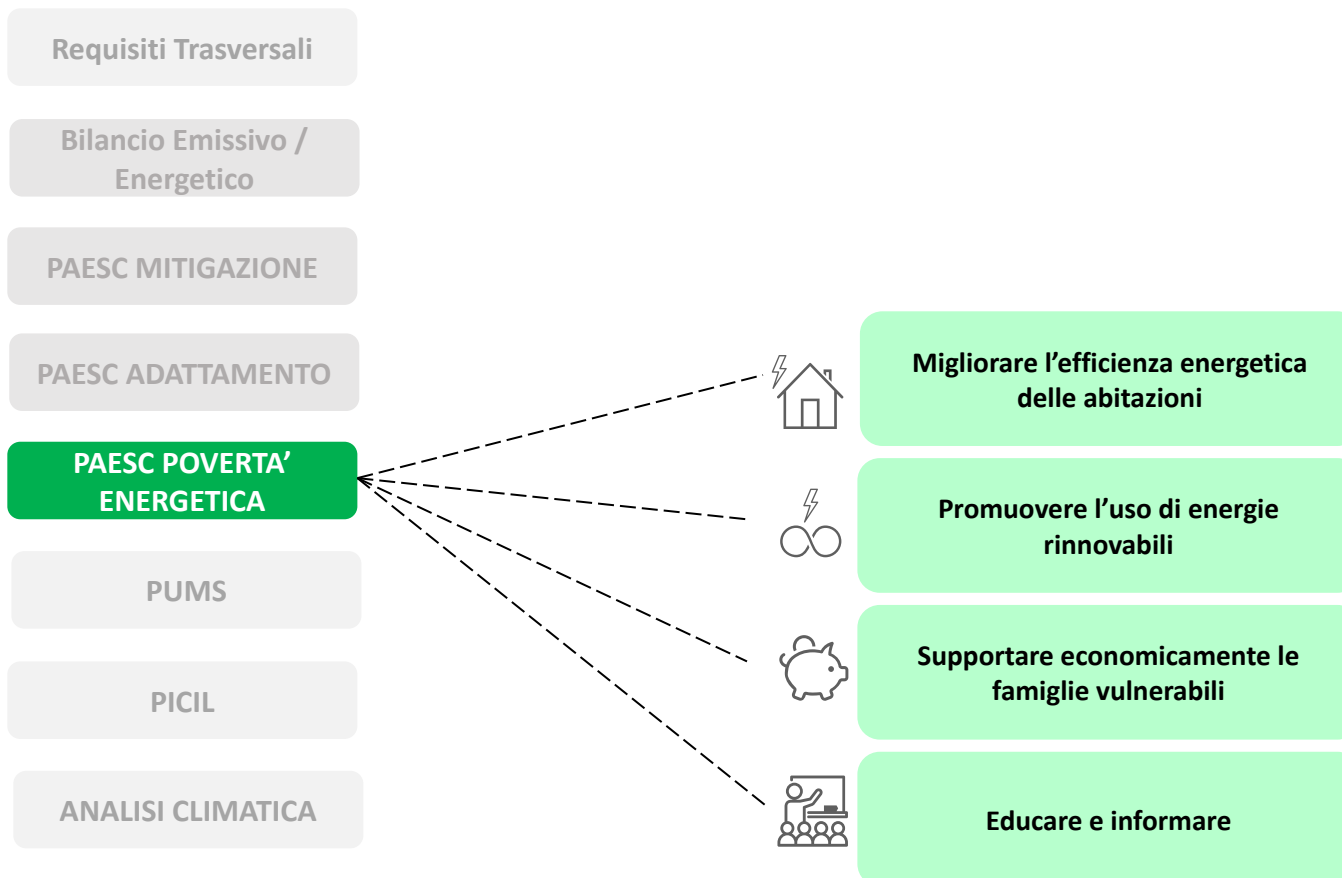
ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

La povertà energetica riguarda le famiglie che non riescono ad accedere a servizi energetici essenziali a costi sostenibili. Il PAESC affronta il problema con misure di riqualificazione degli edifici, incentivi per l'uso di energie rinnovabili, sostegni economici e campagne informative.

L'intervento è finalizzato ad abilitare la raccolta di dati da ENEA (SIAPE, detrazioni fiscali), GSE (impianti FER), distributori energetici e Comuni, per monitorare la diffusione di interventi e il miglioramento delle condizioni abitative. Gli indicatori includono la percentuale di abitazioni in classi energetiche basse (F e G), il numero di impianti fotovoltaici installati, la costituzione di comunità energetiche e la potenza di accumulo. Le dashboard permettono di analizzare trend e individuare le aree più vulnerabili, supportando politiche di inclusione energetica.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



- La piattaforma dovrebbe poter ingestione dati di diversa natura:
 - Percentuale di abitazioni in classi energetiche F e G
 - Numero e potenza di impianti fotovoltaici su edifici privati e pubblici
 - Comunità energetiche e autoconsumatori collettivi
 - Dati su incentivi e detrazioni fiscali

Dati ottenuti da:

- Sistemi gestionali degli Enti per interventi su edifici pubblici
- ENEA (SIAPE, detrazioni fiscali)
- GSE (impianti FER, Atlaimpianti)

AZIONI 1.2.1

PUMS



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

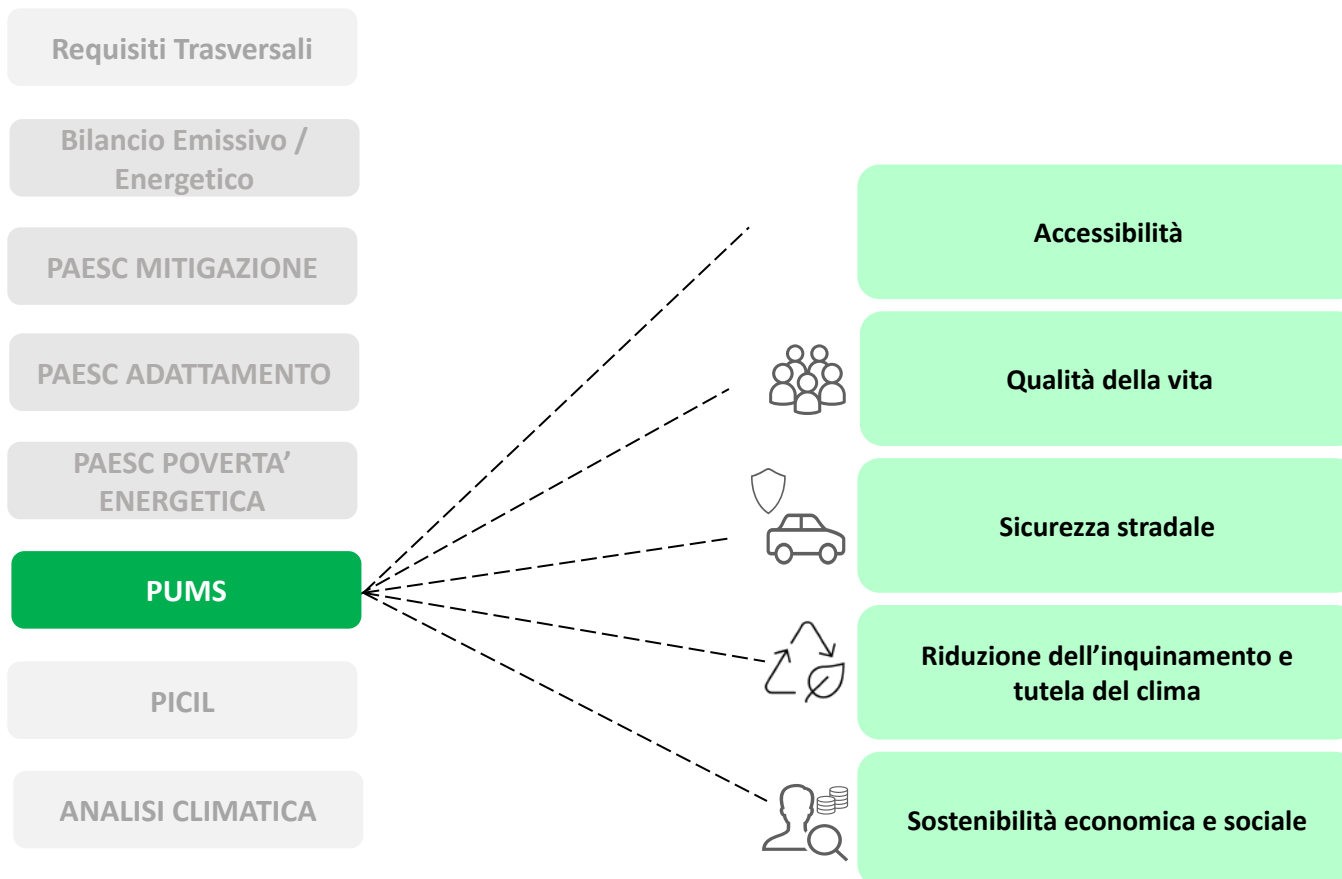
ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

Il PUMS è il piano strategico per la mobilità urbana sostenibile, con obiettivi di accessibilità, sicurezza, riduzione dell'inquinamento e qualità della vita.

Abilitando l'acquisizione di dati da ISTAT, ACI, sistemi statistici regionali e fonti locali, l'intervento è finalizzato a supportare il monitoraggio di indicatori come mortalità stradale, densità di piste ciclabili, aree pedonali, punti di ricarica per veicoli elettrici, e distribuzione degli spostamenti per modalità e motivazione. Le dashboard offrono analisi dettagliate su mobilità dolce, trasporto pubblico, traffico privato e infrastrutture, consentendo ai Comuni di pianificare interventi mirati e valutare l'efficacia delle politiche di mobilità sostenibile.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



- La piattaforma dovrebbe poter ingestionare dati di diversa natura:
 - Mortalità stradale e incidentalità urbana
 - Densità piste ciclabili, aree pedonali e punti di ricarica elettrica
 - Modal split degli spostamenti, tempo medio di mobilità, motivazioni degli spostamenti
 - Dati su trasporto pubblico (offerta e domanda)

Dati ottenuti da:

- ISTAT (microdati, indicatori BES)
- ACI (statistiche veicoli)
- Sistema Statistico Regione Veneto
- Electromaps (punti di ricarica)
- Prefetture (sicurezza urbana)

AZIONI 1.2.1

PICIL



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

Il PICIL mira a ridurre l'inquinamento luminoso e migliorare l'efficienza energetica dell'illuminazione pubblica.

L'intervento si pone l'obiettivo di supportare la raccolta di dati sui sistemi di smart lighting, sensori di illuminazione e lampade LED, monitorando consumi e ore di utilizzo. Gli indicatori includono la percentuale di lampade LED sul totale, il risparmio energetico ottenuto e l'impatto sulla riduzione delle emissioni.

Le analisi supportano la pianificazione di interventi per l'efficientamento dell'illuminazione pubblica, favorendo la sostenibilità e la riduzione dei costi energetici.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA



**Riduzione dell'inquinamento
luminoso**



Efficienza energetica



**Salvaguardia della visione del cielo
stellato**



Sicurezza stradale

- *La piattaforma dovrebbe poter ingestione dati di diversa natura:*
 - *Numero di lampade LED sul totale*
 - *Consumi energetici per illuminazione pubblica*
 - *Ore di utilizzo e risparmio energetico*

Dati ottenuti da:

- *Comuni (impianti di illuminazione)*
- *Distributori energia elettrica*
- *Sistemi di smart lighting e sensori IoT*

AZIONI 1.2.1

ANALISI CLIMATICA



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA

Cosa si intende fare

L'intervento è finalizzato a monitorare i parametri ambientali e climatici per supportare le politiche di mitigazione e adattamento. In particolare, supporta l'acquisizione di dati da ARPAV, Open Data Veneto e sensori IoT, così da consentire l'elaborazione di indicatori su temperatura, qualità dell'aria, precipitazioni e fenomeni estremi. Le dashboard consentono di visualizzare trend storici e previsioni, favorendo la pianificazione territoriale e la resilienza ai cambiamenti climatici.

Specifiche dei Requisiti: Requisiti Funzionali



Requisiti Trasversali

Bilancio Emissivo /
Energetico

PAESC MITIGAZIONE

PAESC ADATTAMENTO

PAESC POVERTA'
ENERGETICA

PUMS

PICIL

ANALISI CLIMATICA



Aumento delle temperature



Eventi meteorologici



Variazioni delle precipitazioni



Rischi idrogeologici

- *La piattaforma dovrebbe poter ingestionare dati di diversa natura:*
 - *Temperature medie e massime*
 - *Qualità dell'aria (PM10, NO₂, O₃)*
 - *Precipitazioni e fenomeni estremi*
 - *Trend storici e previsioni climatiche*

Dati ottenuti da:

- *ARPAV (dati ambientali)*
- *Open Data Veneto*
- *Sensori IoT (qualità aria, temperatura)*
- *Sistemi comunali e regionali*



REGIONE DEL VENETO



AGENDA
DIGITALE
DEL VENETO

04

Azione 1.2.2 - Dettagli dei casi d'uso

AZIONI 1.2.2

ASSISTENTE AI - INTERAZIONE CON IL CITTADINO



Assistente AI Interazione con il cittadino

MyPA
Fascicolo del
Cittadino

Contact Center
Prenotazione
Appuntamenti

My Pay
Adeguamento
Piattaforma

Vivi Veneto
App dei Servizi
Pubblici

Cosa si intende fare

L'obiettivo di questo modulo è di dotare gli Enti di un Assistente virtuale che integri le informazioni di dominio dello specifico Ente e che sappia interagire con l'interlocutore in Natural Language Processing (elaborazione del linguaggio naturale) che funzioni come punto di accesso unificato alle informazioni pubblicate dagli Enti nella sezione "Cittadino Informato" dei loro portali istituzionali.

In termini pratici, immaginate un cittadino che visita il portale MyPA della Regione del Veneto e trova un widget conversazionale attraverso il quale può porre domande in linguaggio naturale come: "Quali sono gli orari della biblioteca comunale di Treviso?" oppure "Ci sono eventi culturali questo weekend a Padova?". L'assistente virtuale, attingendo ai contenuti che i Comuni hanno pubblicato sui propri portali, è in grado di fornire risposte pertinenti, complete e sempre aggiornate.

A differenza di un semplice motore di ricerca che restituisce link a pagine web, l'assistente virtuale comprende il contesto della domanda, identifica l'Ente di riferimento, estrae le informazioni rilevanti dalla knowledge base e compone una risposta strutturata e leggibile, fornendo anche il link alla pagina originale per eventuali approfondimenti.

AZIONI 1.2.2

Specifiche Interventi



Componenti Abilitanti

Principali Funzionalità

Cosa significa aderire in pratica

Assistente AI
Interazione con il cittadino

MyPA
Fascicolo del Cittadino

Contact Center
Prenotazione Appuntamenti

My Pay
Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto
App dei Servizi Pubblici



Widget AI conversazionale



Knowledge base distribuita



Sistema di indicizzazione semantica



API di integrazione

Widget AI conversazionale

un componente software che può essere integrato (embedded) sia sul portale MyPA regionale sia, potenzialmente, sui portali dei singoli Comuni. Questo widget gestisce l'interfaccia con il cittadino, raccoglie le domande e presenta le risposte in modo chiaro e conversazionale.

Knowledge base distribuita

un database centralizzato a livello regionale che contiene l'indicizzazione semantica di tutti i contenuti esposti dai Comuni. Non vengono duplicati i contenuti originali, ma vengono create strutture dati ottimizzate per la ricerca semantica che puntano alle pagine originali.

Sistema di indicizzazione semantica

un motore che elabora i contenuti testuali, ne comprende il significato e crea indici che permettono all'AI di trovare rapidamente informazioni pertinenti anche quando la domanda del cittadino non contiene le esatte parole chiave presenti nel contenuto.

API di integrazione

interfacce standardizzate attraverso le quali i CMS (Content Management System) dei Comuni espongono i propri contenuti alla piattaforma regionale. Queste API permettono la sincronizzazione automatica: quando un operatore comunale modifica un contenuto sul proprio portale, l'aggiornamento viene propagato automaticamente alla knowledge base dell'assistente virtuale.

Aderire all'integrazione dell'Assistente Virtuale significa **rendere accessibili** i contenuti informativi del proprio portale comunale affinché l'intelligenza artificiale regionale possa leggerli, comprenderli e utilizzarli per rispondere alle domande dei cittadini su MyPA. In termini pratici:

Il Comune continua a pubblicare contenuti sul proprio sito come ha sempre fatto, ma aggiunge un meccanismo tecnico che permette alla Regione di "leggere" automaticamente questi contenuti e includerli nelle risposte dell'Assistente Virtuale.

Il cittadino potrà fare domande generiche tipo "Quali sono gli orari della biblioteca di Treviso?" e l'Assistente Virtuale risponderà attingendo direttamente dai contenuti che il Comune di Treviso ha pubblicato sul proprio sito, fornendo anche il link alla pagina originale per approfondire.

Il Comune mantiene il pieno controllo sui contenuti: pubblica, modifica, cancella informazioni sul proprio portale come sempre, e i cambiamenti si riflettono automaticamente sull'Assistente Virtuale senza necessità di interventi aggiuntivi.

Non si tratta di creare nuovi contenuti specifici per l'Assistente Virtuale, ma semplicemente di rendere disponibili in modo strutturato i contenuti che il Comune già pubblica per i propri cittadini.

AZIONI 1.2.2

MyPA - FASCICOLO DEL CITTADINO



Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici

Cosa si intende fare

L'obiettivo di questo modulo è realizzare un'area riservata centralizzata sulla piattaforma MyPA dove ogni cittadino, autenticato con SPID o CIE, può monitorare ed avere accesso veloce tramite link a TUTTE le proprie pratiche e istanze presentate presso QUALSIASI Comune del Veneto e presso la Regione stessa. Si tratta, in sostanza, di creare un "fascicolo digitale del cittadino" che aggrega in un unico punto tutti i procedimenti amministrativi che lo riguardano.

Pensiamo a una cittadina che lavora a Padova, risiede a Vicenza e ha presentato una richiesta di contributo affitto al Comune di residenza, l'iscrizione all'asilo nido per il figlio presso il Comune dove lavora e una pratica SUAP per avviare un'attività commerciale presso un terzo Comune. Attualmente questa persona dovrebbe ricordare tre diverse credenziali, visitare tre portali diversi e tenere traccia manualmente dello stato di ciascuna pratica.

Con MyPA integrato, accede una sola volta con SPID e vede immediatamente lo stato di tutte e tre le pratiche in un'unica schermata.

AZIONI 1.2.2

MyPA - FASCICOLO DEL CITTADINO



Componenti Abilitanti

Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici



Notifica Pratiche



Allegati Pratica



SSO (Single Sign-On)

Principali Funzionalità

Notifica pratiche

ogni Comune rende a disposizione un set di API per notificare a MyPA l'esistenza e gli aggiornamenti delle pratiche presentate dai cittadini. Queste API devono trasmettere a titolo di esempio: codice fiscale del cittadino, tipo di pratica, numero protocollo, data presentazione, stato corrente, eventuali note per il cittadino, allegati (ricevuta presentazione e ricevuta esito quando disponibile).

Allegati pratiche

gli allegati devono essere in formato PDF/A con marca temporale (per la ricevuta di presentazione) e con firma digitale (per la ricevuta di esito). La dimensione massima di ciascun allegato e la sua conservazione dovrà andare in linea alla conformità degli obblighi normativi.

SSO (Single Sign-On)

fortemente consigliato ma non obbligatorio, permette al cittadino di passare da MyPA al portale comunale senza reinserire credenziali. Si basa su standard OAuth 2.0 e OpenID Connect, utilizzando SPID/CIE come Identity Provider. Il cittadino si autentica una volta su MyPA e, quando clicca "Vai al servizio" per vedere i dettagli di una pratica specifica, viene rediretto al portale comunale con un token JWT firmato dalla Regione che garantisce la sua identità. Il portale comunale valida il token e concede l'accesso diretto all'area riservata.

Cosa significa aderire in pratica

Aderire all'integrazione MyPA significa permettere ai cittadini di **vedere su un unico portale regionale tutte le pratiche** che hanno presentato al Comune, senza dover ogni volta accedere al portale comunale con credenziali separate. In termini pratici:

Quando un cittadino presenta una pratica (es. iscrizione nido, richiesta contributo, domanda di certificato), il sistema comunale **invia automaticamente a MyPA le informazioni essenziali**: numero protocollo, tipo di pratica, data presentazione, stato attuale ("ricevuta", "in lavorazione", "completata").

Il cittadino accede con SPID a MyPA (area riservata regionale) e vede elencate tutte le sue pratiche presso tutti i Comuni del Veneto in cui ha presentato domande, con lo stato aggiornato in tempo reale.

Il Comune mantiene la gestione completa delle pratiche sui propri sistemi: l'istruttore lavora come sempre, aggiorna gli stati, richiede integrazioni. Queste informazioni vengono automaticamente sincronizzate con MyPA senza che l'operatore debba fare nulla di diverso.

Il cittadino può consultare lo stato delle sue pratiche 24/7 su MyPA. Se deve compiere azioni (es. integrare documentazione), un link da MyPA lo porta direttamente alla pagina giusta del portale comunale.

AZIONI 1.2.2

CONTACT CENTER - PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI



Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici

Cosa si intende fare

L'obiettivo di questo modulo è di integrare le competenze dell'Assistente Virtuale con quelle di dettaglio relative agli ambiti dei domini delle FAQ degli Enti, schede servizio dettagliate, informazioni di contatto degli uffici e prenotazione appuntamenti presso URP e uffici specifici dei singoli Enti che lo adottano.

A differenza dell'Assistente Virtuale base (che risponde a domande informative generiche), il Contact Center è specializzato nel guidare il cittadino verso l'accesso effettivo ai servizi. Se un cittadino chiede "Come posso rinnovare la carta d'identità?", il Contact Center non solo fornisce informazioni sul servizio, ma anche costi, tempi, contatti dell'ufficio competente e link diretto al sistema di prenotazione appuntamenti.

AZIONI 1.2.2

Specifiche Interventi



Componenti Abilitanti

Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici



FAQ Engine - Motore di Gestione FAQ



Servizi Catalog - Catalogo Schede Servizio



Contatti Uffici



Aggregatore Sistemi di Prenotazione

Principali Funzionalità

FAQ Engine - Motore di Gestione FAQ

Sistema di indicizzazione semantica delle domande frequenti di tutti gli Enti del territorio. Raccoglie le FAQ tramite API dedicate e utilizza tecniche di Natural Language Processing per comprendere l'intento della domanda del cittadino, trovando risposte pertinenti anche quando vengono usati termini diversi da quelli originali e aggregando contenuti da più fonti.

Servizi Catalog - Catalogo Unificato Schede Servizio

Database centralizzato delle schede servizio di tutti gli Enti aderenti, strutturate secondo un template standard. Include informazioni complete (descrizione, requisiti, costi, tempi, documentazione, modalità di accesso, normativa) e permette ricerche per categoria, ente o parola chiave, integrandosi con gli altri componenti per fornire risposte complete.

Contatti Uffici

Registro centralizzato dei contatti degli uffici pubblici con dettagli operativi: recapiti (telefono, email, PEC), orari di apertura e reperibilità, competenze specifiche. L'AI identifica automaticamente l'ufficio competente per ogni richiesta e gli aggiornamenti dai Comuni (es. variazioni orari) si propagano automaticamente tramite API.

Aggregatore Sistemi di Prenotazione

Raccoglitore dei link ai sistemi di prenotazione appuntamenti degli Enti. Non gestisce direttamente le prenotazioni (che restano sui sistemi comunali) ma mantiene il registro degli uffici/servizi con prenotazione disponibile, memorizza gli URL specifici e verifica periodicamente la loro disponibilità.

Cosa significa aderire in pratica

Aderire all'integrazione Contact Center significa potenziare l'Assistente Virtuale con la capacità di **rispondere a domande operative** dei cittadini e **guidarli concretamente verso l'accesso ai servizi**. In termini pratici:

Un cittadino chiede "Come prenoto un appuntamento per la carta d'identità a Treviso?" e l'Assistente Virtuale **fornisce una risposta completa e operativa**: costi del servizio, documenti necessari, tempi di rilascio, contatti dell'ufficio Anagrafe (telefono, email, orari) e link diretto al sistema di prenotazione online.

Il Comune struttura meglio le informazioni già presenti sul proprio sito: Le FAQ vengono organizzate per categorie chiare. Le schede servizio seguono un formato standardizzato (costi, tempi, documenti, modalità). I contatti uffici includono competenze specifiche e orari aggiornati. Se presente, il sistema di prenotazione viene collegato al Contact Center

Il cittadino ottiene risposte immediate e complete senza dover navigare il sito comunale, chiamare l'URP o scrivere email. L'Assistente Virtuale lo guida passo-passo verso l'azione concreta (prenotare, scaricare modulo, contattare ufficio giusto).

Il Comune riduce drasticamente le chiamate e email per richieste informative di base, permettendo agli operatori di concentrarsi su casistiche complesse che richiedono assistenza umana.

AZIONI 1.2.2

MyPAY- ADEGUAMENTO PIATTAFORMA



Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici

Cosa si intende fare

Questo modulo integra i gestionali degli Enti con le piattaforme regionali MyPay (gestione pagamenti pagoPA) e MyPivot (riconciliazione contabile), automatizzando l'intero ciclo di vita del pagamento: dalla generazione del dovuto alla riconciliazione contabile finale.

Attualmente molti Comuni gestiscono i pagamenti pagoPA in modo parzialmente manuale: generazione IUV, verifica degli incassi, riconciliazione contabile richiedono interventi operativi ripetitivi che comportano tempo, possibili errori e ritardi. L'integrazione automatizza questi passaggi.

AZIONI 1.2.2

MyPAY- ADEGUAMENTO PIATTAFORMA



Componenti Abilitanti

Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici



Qualificazione Prodotti Software



Implementazione connettori

Principali Funzionalità

FAQ Engine - Motore di Gestione FAQ

I fornitori di software gestionali devono essere qualificati su MyPay/MyPivot. La Regione mantiene un elenco di prodotti qualificati consultabile su <https://mypay.regione.veneto.it/qualificazioni>. Se il gestionale in uso non è qualificato, l'Ente deve attivare con il proprio fornitore il processo di qualificazione (la Regione fornisce supporto tecnico per questa attività).

Implementazione Connettori

Se il gestionale è qualificato, si tratta principalmente di configurare i parametri di integrazione (IBAN di accredito per tipologia di dovuto, Dati Specifici Riscossione secondo tassonomia pagoPA, credenziali di accesso alle API MyPay). Se il gestionale non è qualificato o è custom, va sviluppato un connettore ad-hoc che implementi le API richieste.

Cosa significa aderire in pratica

Aderire all'integrazione MyPay/MyPivot significa **automatizzare il ciclo dei pagamenti**. In termini pratici:

Quando il Comune genera un dovuto (es. rata mensa scolastica, avviso IMU, diritto di segreteria), il gestionale comunale lo invia automaticamente a MyPay che: Genera il codice IUV (Identificativo Univoco Versamento), Lo rende disponibile al cittadino nel "Portafoglio MyPay" su MyPA, Permette il pagamento tramite qualsiasi PSP (banca, home banking, app, sportello)

Quando il cittadino paga, MyPay notifica immediatamente il gestionale comunale che aggiorna automaticamente lo stato da "da pagare" a "pagato" senza che l'operatore debba fare nulla.

AZIONI 1.2.2

VIVI VENETO - APP DEI SERVIZI PUBBLICI



Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici

Cosa si intende fare

L'obiettivo di questo modulo è di integrare le informazioni presenti sull'applicazione regionale ViviVeneto con i contenuti relativi ai luoghi di interesse pubblicati dagli Enti. L'obiettivo è permettere a cittadini e turisti di scoprire in un'unica app tutti i punti di interesse (POI - Points of Interest) del territorio veneto: musei, monumenti, biblioteche e molto altro.

Attualmente queste informazioni sono frammentate sui siti web dei singoli Comuni, spesso non georeferenziate, non aggiornate e difficili da scoprire per chi non conosce già la loro esistenza.

ViviVeneto aggrega tutto in un'unica interfaccia mobile con mappa interattiva, filtri per categoria e servizi, integrazione GPS per "luoghi vicini" e notifiche push per nuovi eventi.

AZIONI 1.2.2

VIVI VENETO - APP DEI SERVIZI PUBBLICI



Componenti Abilitanti

Assistente AI

Interazione con il cittadino

MyPA

Fascicolo del Cittadino

Contact Center

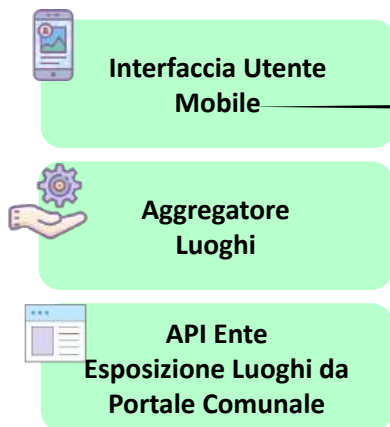
Prenotazione Appuntamenti

My Pay

Adeguamento Piattaforma

Vivi Veneto

App dei Servizi Pubblici



Principali Funzionalità

Interfaccia Utente Mobile

Applicazione mobile nativa disponibile su App Store e Google Play che permette a cittadini e turisti di esplorare i luoghi di interesse del territorio veneto attraverso mappa interattiva e ricerca guidata.

Luoghi di Interesse

Interfaccia standardizzata che ogni Comune implementa sul proprio CMS per esporre i luoghi di interesse pubblicati, permettendo al backend ViviVeneto di sincronizzarli automaticamente.

Esposizione Luoghi da CMS Comunale

Operatore Comune Treviso modifica orari estivi della biblioteca sul CMS. Il CMS chiama webhook ViviVeneto notificando l'aggiornamento. ViviVeneto Backend richiama API Treviso per scaricare i dati aggiornati e propaga il cambiamento all'app entro 5 minuti.

Cosa significa aderire in pratica

Aderire all'integrazione ViviVeneto significa **rendere visibili e ricercabili** i luoghi di interesse del proprio territorio attraverso l'app mobile regionale, permettendo a cittadini e turisti di scoprirli facilmente. In termini pratici:

Il Comune fornisce le informazioni sui propri luoghi di interesse (musei, monumenti, biblioteche, parcheggi, zone di particolare interesse turistico/culturale) in modo strutturato: per ogni luogo serve nome, indirizzo, coordinate geografiche, categoria (es. museo, parcheggio), descrizione, orari, contatti, servizi disponibili (es. accessibile disabili, wifi, parcheggio) e almeno una foto.

Queste informazioni vengono trasmesse alla piattaforma regionale ViviVeneto che le inserisce nell'app mobile. L'app mostra i luoghi su una mappa interattiva, permette di filtrarli per categoria e servizi, mostra schede dettagliate e fornisce navigazione GPS.

Il Comune aggiorna le informazioni quando necessario (es. cambio orari estivi biblioteca) e le modifiche si riflettono automaticamente sull'app entro pochi minuti, garantendo sempre dati aggiornati.

Il Beneficio è quello di avere una maggiore visibilità dei luoghi comunali, promozione turismo e cultura, servizio utile ai cittadini, tutto aggregato in un'unica app regionale invece che disperso su N siti web.