

# Messaggio

| numero      | data            | Dipartimento |
|-------------|-----------------|--------------|
| <b>7446</b> | 18 ottobre 2017 | ISTITUZIONI  |
| Concerne    |                 |              |

## **Richiesta di stanziamento di un credito d'investimento di 3'300'000 franchi e di 620'000 franchi di gestione corrente per la fase 1 della strategia informatica di Polizia 2020**

Signor Presidente,  
signore e signori deputati,

con il presente messaggio ci preghiamo sottoporre la richiesta per lo stanziamento di un credito per la concretizzazione della strategia informatica di Polizia 2020 (fase 1), per permettere un adeguamento della tecnologia e dei sistemi informatici a maggior garanzia della sicurezza sul territorio cantonale.

### **1. INTRODUZIONE E CONTESTO**

Stabilità e sicurezza rappresentano da sempre elementi fondamentali e valori ambiti in qualunque contesto sociale. L'attrattività economica di un paese e il suo benessere in senso lato sono d'altronde direttamente proporzionali al clima di sicurezza, equilibrio e ordine che vi regnano: questi aspetti costituiscono una premessa irrinunciabile ed essenziale per imprenditori e investitori, così come per residenti e turisti del nostro Cantone. Per ovviare agli aspetti negativi che fanno da corollario agli scenari di apertura del Ticino verso l'esterno in una prospettiva cantonale (interna), intercantonale e transfrontaliera/internazionale, occorrerà tuttavia garantire, nel prossimo futuro, strategie adeguate e strumenti di lotta al crimine sempre più performanti ed al passo con i tempi.

Il Ticino subisce il contesto strategico svizzero. I rivolgimenti politici ed economici di una parte del mondo e i loro effetti sulla sicurezza interna, come per l'attuale crisi debitoria europea, le conseguenze della primavera araba e la situazione in Eritrea hanno dimostrato quanto incerte possano essere le previsioni fatte e quanto rapidi gli effetti sul clima di sicurezza interno percepito dalla popolazione. L'aumento del traffico e dei flussi di persone alle nostre frontiere contribuisce ad accrescere il rischio di sviluppo di fenomeni criminali nel nostro Cantone che possono anche sfociare in situazioni di violenza. Tutto ciò indica la necessità di disporre di un'organizzazione flessibile capace di riorientare sul breve termine la propria azione di contrasto a forme di criminalità molto varie e con ramificazioni sempre più spesso internazionali. Lo scambio rapido ed efficace d'informazioni con i partner cantonali, nazionali e internazionali diverrà uno strumento essenziale a difesa della sicurezza e a protezione dei diritti fondamentali di tutti i cittadini.

È difficile prevedere il futuro, ma alcuni fenomeni, peraltro già in corso, non potranno che svilupparsi ulteriormente: ad esempio il problema legato al terrorismo, sia locale sia di

transito, che induce nella popolazione un comprensibile senso d'insicurezza e di paura. È ormai appurato che nessuno è completamente al sicuro e che il mondo è un potenziale bersaglio: Svizzera e Ticino compresi. Anche l'istruzione dei nuovi agenti e le tecniche d'intervento hanno subito un'evoluzione atta a garantire la sicurezza personale e quella dei cittadini. Di fronte a questo serio problema non possiamo chiudere gli occhi, ma al contrario è nostro dovere attuare tutto quanto è nelle nostre possibilità per garantire la sicurezza dei cittadini e contribuire a un elevato standard della qualità di vita. La sicurezza non può, e non deve, essere data per acquisita: per garantirla occorre che la tecnologia sia al passo con i tempi per consentire alla Polizia ticinese una maggiore reattività, tempestività, qualità e una maggiore presenza sul terreno piuttosto che in ufficio ad evadere pratiche amministrative che, grazie ad adeguati strumenti informatici, potranno essere diminuite.

La Polizia si muove dunque in un contesto di rapidi mutamenti sociali e di una crescente complessità dei fenomeni, delle leggi, delle procedure e delle modalità di lotta per il mantenimento dell'ordine, della sicurezza pubblica e della legalità. Parallelamente si susseguono nuovi sviluppi tecnologici, potenzialmente a favore delle forze dell'ordine, ma spesso e volentieri messi a frutto con grande abilità, rapidità e con ingenti risorse finanziarie anche dalla parte avversa. Questi sviluppi sono adottati anche da altre polizie cantonali che definiscono uno standard a livello federale.

La Polizia è confrontata con una carenza, in rapporto alle reali esigenze, di risorse destinate ad arginare i vari fenomeni di criminalità. Inoltre si assiste, nella gestione delle inchieste e delle informazioni, ad una pesante burocratizzazione dei processi in particolare dopo l'introduzione del nuovo Codice di Procedura penale.

Una strategia informatica s'impone per garantire:

- un efficiente ed efficace impiego degli strumenti informatici;
- l'impiego delle risorse disponibili nel modo più efficace, razionale ed efficiente.

Segnatamente a garantire:

- un efficiente ed efficace impiego degli strumenti informatici che possa essere d'aiuto nel contrastare gli effetti di queste tendenze;
- un'integrazione con i sistemi di altre polizie cantonali in modo da permettere sia una stretta collaborazione, sia un ulteriore sviluppo degli applicativi sia una riduzione dei costi sfruttando le sinergie;
- la consolidazione della collaborazione con le polizie comunali;
- che le risorse disponibili possano essere impiegate nel modo più efficace, razionale ed efficiente possibile.

Gli sforzi da intraprendere in ambito informatico sono da inserire in un contesto più ampio e completo. Dal profilo degli effettivi la Polizia cantonale ha beneficiato di un adeguamento delle risorse umane, allo scopo di poter far fronte alle sempre più frequenti sollecitazioni e attese della popolazione del nostro Cantone. Dal profilo logistico, invece, sono indispensabili misure che permettano di meglio collocare i servizi di polizia nel territorio cantonale, oltre a garantire spazi di lavoro decorosi e adeguati.

In questo senso la Direzione della Polizia cantonale ha definito, nel corso del 2012, una sua Visione 2019, concretizzatasi in:

- un Masterplan effettivi;
- un Masterplan logistica;
- un Masterplan informatico oggetto del presente messaggio.

## 2. MASTERPLAN INFORMATICO

Nel 2013 è stato allestito un Masterplan informatico strategico allo scopo di analizzare la situazione attuale e identificare la strategia informatica della Polizia cantonale.

Nell'analisi è stata rilevata la mancanza di mezzi specifici e soprattutto è stato messo in evidenza il mancato aggiornamento e/o completamento di diversi applicativi: ciò ha causato uno stallo nell'evoluzione tecnologica e, in qualche caso, una perdita di terreno nei confronti degli altri Cantoni svizzeri. Benché negli ultimi tre anni siano state intraprese delle misure concrete per correggere gli aspetti negativi emersi dallo studio, ad oggi purtroppo ci troviamo in una situazione dove si rivela necessario:

- adeguare il sistema informatico nella Polizia cantonale agli standard svizzeri sia infrastrutturali sia di processi;
- aggiornare/sostituire vetusti applicativi;
- rivedere i flussi di lavoro;
- realizzare delle integrazioni/interfacciamenti tra sistemi ad oggi inesistenti;
- completare il sistema informatico della Polizia cantonale con nuovi prodotti.

La strategia informatica ha definito una visione:

*Garantire la sicurezza del Cantone sfruttando le potenzialità dell'informatica e dei nuovi mezzi di comunicazione all'interno della Polizia, con i cittadini e con i partner.*

In altre parole:

- ridurre i tempi e aumentare la precisione d'intervento;
- migliorare la gestione delle inchieste;
- garantire una migliore interazione tra autorità inquirenti;
- migliorare il contatto e la prossimità con il cittadino;
- razionalizzare le risorse;
- ottimizzare l'impiego degli strumenti informatici;
- consolidare la cultura dell'informatica.

Le 14 misure illustrate ed identificate per il raggiungimento degli obiettivi sono le seguenti:

1. introdurre o adeguare i sistemi informatici atti a garantire una migliore qualità dell'informazione mediante la standardizzazione dei dati inseriti e migliorare la formazione degli operatori predisposti all'inserimento dei dati;
2. predisporre gli strumenti atti a garantire la connessione costante, veloce e sicura alle informazioni di Polizia;
3. disporre di strumenti di condotta per la gestione operativa;
4. creare una piattaforma interattiva e informativa ad uso interno del Corpo;
5. scambiare e condividere informazioni e documenti all'interno della Polizia, con le autorità giudiziarie e altri partner istituzionali in forma elettronica;
6. condividere i sistemi informatici con le Polizie comunali come ad esempio avviene già oggi con il software di aiuto alla condotta (FUELS);
7. armonizzare gli applicativi informatici a livello intercantonale e nazionale;
8. introdurre strumenti che permettano il contatto interattivo con il cittadino;
9. ottimizzare i mezzi informatici per evitare la ridondanza delle registrazioni;
10. acquisire strumenti di gestione del personale;

11. creare una piattaforma di e-learning per formazione personalizzata;
12. ottimizzare la formazione e l'aggiornamento in ambito informatico;
13. aggiornare l'hardware in base alle esigenze e all'evoluzione degli applicativi;
14. definire e predisporre procedure atte a supplire alla mancanza delle risorse informatiche affinché sia garantita la piena disponibilità dei sistemi.

Una volta consolidati gli indirizzi strategici e le misure, è stato allestito un masterplan informatico operativo che ha permesso di identificare i progetti per concretizzare le misure e definire le priorità degli stessi.

Il 23 dicembre 2014 il Governo ha approvato entrambi i rapporti e incaricato i servizi centrali di quantificare le risorse (finanziarie e umane) e i tempi necessari per la concretizzazione dei masterplan.

Una prima valutazione del 2015 ha permesso di quantificare i costi d'investimento pari a circa 4.15 Mio di franchi e un impegno pari a circa 3'700 giorni/uomo. Dalla quantificazione sono stati esclusi i progetti informatici per i quali sono già stati approvati crediti d'investimento (es. messaggio n. 6809 del 29.05.2013 concernente il sistema integrato di condotta per la centrale operativa) o finanziati tramite la gestione corrente.

Il presente messaggio illustra quindi il risultato finale di queste analisi e propone di suddividere l'investimento, secondo la priorità dei progetti (scala da 1 a 3), in 2 fasi:

- fase 1: progetti in priorità 1 e 2 per un totale di 3.3 Mio di franchi;
- fase 2: progetti in priorità 3 per un totale di 1.15 Mio di franchi.

Nella presentazione del messaggio per la richiesta dei crediti per la concretizzazione della fase 2, sarà presentato un bilancio sull'esito dei diversi progetti della fase 1.

### **3. PROGETTI IDENTIFICATI – FASE 1**

I progetti inclusi nella fase 1 sono quelli considerati prioritari (priorità 1 e 2) dalla Polizia cantonale che considerano l'evoluzione della criminalità e le necessità specifiche per far fronte alle nuove sfide in ambito di sicurezza.

#### **3.1 AFV – Lettore targhe**

L'insieme delle polizie cantonali svizzere unitamente alla Polizia federale ed al Corpo delle guardie di confine, hanno sviluppato un software (AFV) che permette la lettura delle targhe ed il relativo interfacciamento alle banche dati.

Negli ultimi mesi gli allarmi legati al terrorismo e le precise indicazioni della Conferenza dei Comandanti delle Polizie cantonali, impongono al Ticino una maggiore attenzione in alcuni ambiti della sicurezza: questi aspetti richiedono un potenziamento del controllo e del monitoraggio sul nostro territorio. La posizione geografica del Ticino è fondamentale per il controllo del transito sull'asse nord-sud e per questo motivo diventa indispensabile poter identificare eventuali veicoli segnalati sia a livello svizzero sia internazionale.

Alfine di rispondere a quest'esigenza si è reso necessario potenziare il sistema informatico della Polizia cantonale con la posa di lettori targhe (telecamere) in luoghi strategici del Cantone.

### 3.2 Strategia mobile

L'agente di Polizia è considerato tale anche quando si trova fuori servizio: il fatto di dotarlo di uno strumento idoneo, che possa sempre utilizzare, aumenta notevolmente il suo grado di prontezza, la sua disponibilità in caso di allarme e la sua efficienza.

Attualmente gli agenti di polizia, nell'ambito dell'esercizio dei loro compiti, dispongono dei seguenti mezzi di comunicazione:

- rete radio Polycom: questa tecnologia è entrata in funzione nel 2012 per un investimento complessivo di 29.6 milioni di franchi (importo deliberato con messaggio no 6159);
- tablet iPad installati su ogni veicolo di servizio: mediante questi strumenti è possibile entrare costantemente in contatto con la pattuglia e fornire le informazioni necessarie. Tutto è ancora più performante con l'entrata in servizio del nuovo sistema di aiuto alla condotta avvenuta nel marzo 2015. Il sistema denominato FUELS nei prossimi anni evolverà ulteriormente proiettando, di fatto, la Polizia cantonale in un'altra dimensione a garanzia di una sempre maggiore sicurezza.

L'adozione da parte del Corpo di Polizia di una soluzione mobile (ossia dotare tutti gli agenti della polizia con uno smartphone aziendale a loro uso esclusivo anche al di fuori delle ore di servizio) completa l'equipaggiamento a disposizione degli agenti; l'uso di questi strumenti sarà regolamentato da specifiche direttive. È una necessaria strategia ed evoluzione che permetterebbe di migliorare l'efficacia in caso di allarme anche quando gli agenti si trovano fuori servizio (una maggior presenza di agenti in tempi ristretti) e l'integrazione con i sistemi aziendali cantonali e federali esistenti e futuri. Infatti, le applicazioni per dispositivi mobili a livello federale ed intercantonale sono sempre più utilizzate, e di frequente la Polizia cantonale si trova confrontata con problemi operativi dati dalla completa assenza di questi strumenti.

La Polizia cantonale ritiene quindi che adottare una soluzione mobile sia oggi fondamentale per i seguenti motivi:

- poter allarmare il Corpo, o parte di esso, in caso di necessità anche quando è fuori servizio;
- poter permettere l'utilizzo di applicativi quali:
  - o Mobile Responder (sistema integrato di aiuto alla condotta);
  - o iMACS (versione mobile del software MACS) che permette la ricerca di eventi, persone o veicoli nelle banche dati federali e cantonali;
  - o estensione del sistema ABI (vedi paragrafo 3.3) che permette di disporre di una versione mobile;
  - o Momentum per la ricezione degli allarmi;
  - o IMS per poter trasmettere (testi, immagini, video,...) in modo sicuro tra le forze dell'ordine di tutta la Svizzera;
  - o accesso al sistema di pianificazione del personale (RisPlan);
  - o Outlook e altri applicativi per dispositivi mobile per l'accesso ai file aziendali e alla posta elettronica cantonale;
  - o collegamento al giornale di Polizia (Journal) per consultazione e modifica;
  - o ricezione sul proprio telefono di informazioni di carattere operativo (persone scomparse, ricercate, ...) tramite APP specifiche già utilizzate presso altre Polizie cantonali;
  - o collegamento a banche dati specifiche per il tramite di APP specifiche.

- poter gestire e amministrare in maniera unica, tramite una soluzione mobile device management (MDM) il parco applicativi professionali distribuiti sui vari dispositivi;
- accedere in sicurezza ai file aziendali.

Prima di giungere alla proposta di dotare ogni agente di uno smartphone personale, sono state valutate altre alternative, tra cui la fornitura di uno smartphone attribuito a ogni pattuglia in servizio e/o ad uno specifico gruppo d'agenti. Questa soluzione è stata però scartata per diversi motivi tra i quali possono essere annoverati:

- la necessità di reperibilità degli agenti anche fuori servizio in caso di allarmi e/o situazioni di necessità;
- l'impossibilità di collegarsi e d'utilizzare i sistemi cantonali e/o federali. A titolo d'esempio il collegamento a banche dati federali via l'applicativo iMACS richiede il mobileID come metodo d'autenticazione. Quest'identità digitale, proposta dai vari operatori di telecomunicazione del nostro Paese, è legata alla carta SIM, ma anche a un individuo preciso.

Nel corso del 2016 è stata creata un'organizzazione di progetto con l'obiettivo di discutere la migliore soluzione per affrontare i temi legati alla mobilità degli agenti e a come allarmare il Corpo in caso d'emergenza. In fase di accordo di progetto si è deciso di scindere i due temi:

- l'allarme è stato affrontato separatamente e inserito sotto il cappello della CECAL ed ha portato, dopo uno Studio di fattibilità, all'acquisto del sistema Momentum;
- la parte della mobilità è inserita nel presente messaggio governativo e sarà l'oggetto di uno specifico studio di fattibilità. È comunque importante precisare che alla fine di ogni incontro o discussione, i membri del progetto erano unanimi nell'asserire che l'unica strada percorribile fosse quella di dotare ogni agente di uno smartphone. È doveroso sottolineare che praticamente tutti i Cantoni della Svizzera e gli organi di sicurezza della Confederazione sono giunti alla medesima conclusione.

Le altre Polizie cantonali del nostro paese, nel corso degli ultimi anni, hanno già deciso la fornitura di smartphone (SP) a una parte del Corpo.

Nella prossima tabella i dati relativi per ogni cantone<sup>1</sup>:

| Cantone | Effettivi | Civili | Agenti | Civili con SP (n°   %) |        | Agenti con SP (n°   %) |        |
|---------|-----------|--------|--------|------------------------|--------|------------------------|--------|
| AG      | 734       | 95     | 639    | 17                     | 17.89  | 120                    | 18.78  |
| AI      | 30        | 3      | 27     | 0                      | 0.00   | 13                     | 48.15  |
| AR      | 107       | 23     | 84     | 0                      | 0.00   | 84                     | 100.00 |
| BL      | 497       | 82     | 413    | 82                     | 100.00 | 413                    | 100.00 |
| FR      | 703       | 102    | 601    | 43                     | 42.16  | 550                    | 91.51  |
| GE      | 1951.5    | 512.5  | 1439   | 30                     | 5.85   | 1439                   | 100.00 |
| GL      | 80        | 10     | 70     | 0                      | 0.00   | 70                     | 100.00 |
| GR      | 479       | 65     | 414    | 35                     | 53.85  | 401                    | 96.86  |
| LU      | 850       | 200    | 650    | 50                     | 25.00  | 650                    | 100.00 |
| NE      | 489       | 74     | 405    | 20                     | 27.03  | 405                    | 100.00 |
| NW      | 80        | 7      | 73     | 0                      | 0.00   | 66                     | 90.41  |
| SG      | 838       | 185    | 653    | 185                    | 100.00 | 653                    | 100.00 |
| SO      | 570       | 140    | 430    | 30                     | 21.43  | 110                    | 25.58  |
| SZ      | 299       | 53     | 246    | 9                      | 16.98  | 81                     | 32.93  |

<sup>1</sup> Quattro cantoni non sono contemplati poiché non hanno risposto al sondaggio. Per quanto concerne più in generale l'Amministrazione del Canton Ticino, osserviamo che il solo settore in cui sono messi a disposizione degli smartphone personali, al momento attuale, è la polizia. Uri doterà il suo organico di smartphone personali a partire da gennaio 2018.

|    |      |      |      |     |        |      |        |
|----|------|------|------|-----|--------|------|--------|
| TG | 430  | 45   | 385  | 10  | 22.22  | 385  | 100.00 |
| TI | 758  | 109  | 649  | 0   | 0.00   | 70   | 10.80  |
| UR | 174  | 76   | 98   | 2   | 2.63   | 41   | 41.84  |
| VD | 1265 | 251  | 1014 | 15  | 5.98   | 480  | 47.34  |
| VS | 550  | 50   | 500  | 20  | 40.00  | 500  | 100.00 |
| ZG | 324  | 55   | 269  | 55  | 100.00 | 269  | 100.00 |
| ZH | 3700 | 1400 | 2300 | 800 | 57.14  | 2300 | 100.00 |

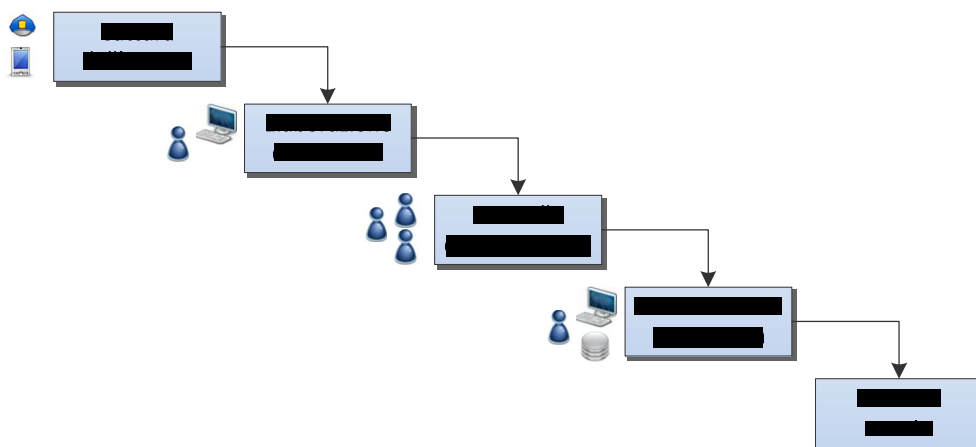
Come evidenziato nella precedente tabella, il nostro Cantone non si è ancora espresso in merito alla fornitura al Corpo di strumenti mobili a ogni agente: solo il 10.8 % degli agenti di Polizia, graduati compresi, dispongono di uno smartphone fornito dall'Amministrazione cantonale.

In conclusione, la Polizia cantonale ritiene operativamente imprescindibile la dotazione di smartphone come parte dell'equipaggiamento di ogni agente. A questa conclusione si è giunti dopo un anno di discussioni, ipotesi e con un occhio di riguardo a ciò che avviene nel resto della Svizzera. Va da sé che saranno fissate regole chiare per quanto concerne l'uso privato dei dispositivi forniti agli agenti; sarà inoltre valutata la possibilità di definire una loro partecipazione ai costi (perlomeno per quanto riguarda i costi di abbonamento) in sintonia con quanto avviene per gli altri funzionari dello Stato, che dispongono di abbonamenti di servizio.

### 3.3 Estensione del sistema ABI, gestione elettronica documentale (documenti, audio, video, ...) ed ampliamenti alle polizie comunali di determinati flussi di lavoro

Questo progetto prevede principalmente un'estensione dell'applicativo ABI, con il quale sarà ad esempio possibile una gestione ottimizzata dei formulari, delle procedure e delle armi da fuoco. Si tratta di un aggiornamento importante, basato su tecnologie attuali, che permetterà la gestione elettronica delle pratiche dalla nascita all'archiviazione. Grazie a questo importante progetto la Polizia cantonale potrà risolvere l'annoso problema legato alla gestione delle pratiche e della loro relativa archiviazione permettendo un'oculata gestione di diverse tipologie di file (Word, Excel, pdf, video, immagini, ...).

La seguente figura mostra i principi di base del futuro flusso informatico della Polizia cantonale scaturito da un evento esterno.



La sequenza delle diverse tappe, rappresentate nella precedente figura, denota un'integrazione di diversi sistemi che ad oggi è inesistente: questo porta a gravi carenze e ad una dispersione di preziose energie. Eccone dei chiari esempi:

- gli applicativi jour, pratiche e ABI sono gestiti come tre entità separate e indipendenti, per quanto effettivamente non lo siano. La maggior parte degli avvenimenti è iscritta in Jour, è registrata come pratica e confluisce, al termine dell'inchiesta, in ABI, triplicando il lavoro amministrativo;
- a ogni tappa lo stesso evento deve essere ripreso e riscritto. Questo provoca:
  - o errori di trascrizione;
  - o una perdita di tempo che può essere stimata anche a diverse ore per ogni avvenimento;
  - o difficoltà per risalire da ABI ai riferimenti della pratica o dell'annuncio in Jour mancando un "fil rouge" tra i diversi applicativi.
- i Servizi centrali della Polizia cantonale devono riprendere sistematicamente in ABI e/o dai formulari/rapporti stampati, molte delle informazioni precedentemente già inserite in forma elettronica (Word) dagli agenti. Ciò è causato dalla mancanza di un sistema di reportistica che colleghi i formulari, ABI e il sistema di gestione elettronica dei documenti (GED);
- mancanza di un applicativo mediante il quale può essere gestita la reportistica, la Polizia cantonale utilizza dei modelli Word. Per quanto la messa a disposizione di questi modelli (di cui molti formulari) abbia agevolato il lavoro sul terreno (completezza dei dati, unità di protocollo), negli ultimi anni abbiamo assistito ad una proliferazione: esistono ormai più di 400 formulari di vario tipo, che divengono sempre più difficili da gestire (gli aggiornamenti sono periodici e sempre più frequenti) e da individuare da parte dell'agente, specie per quelle situazioni che si manifestano raramente. Inoltre va considerato che a livello svizzero è stato creato un gruppo di lavoro con l'obiettivo di standardizzare i formulari a livello nazionale.

Il progetto, oggetto di questo capitolo, tiene quindi debitamente conto dei seguenti aspetti:

- introdurre flussi di lavoro e formulari standard per la Svizzera;
- semplificare e rendere più efficace l'immissione di un evento nel futuro sistema informatico;
- elaborare correttamente una pratica ed eseguire dei controlli qualitativi sui dati introdotti nel sistema;
- archiviazione, gestione e ricerca dei documenti e dei file multimediali;
- valutare l'introduzione della firma elettronica al fine di garantire l'integrità del documento e la verifica dell'identità del creatore.

### **3.4 Estensione motore di ricerca "MACS"**

MACS è un meta motore di ricerca che permette di effettuare ricerche su svariate banche dati come ad esempio ABI, CARI (software gestione della Sezione della circolazione) e banche dati federali.

Di seguito i punti di forza dell'applicativo:

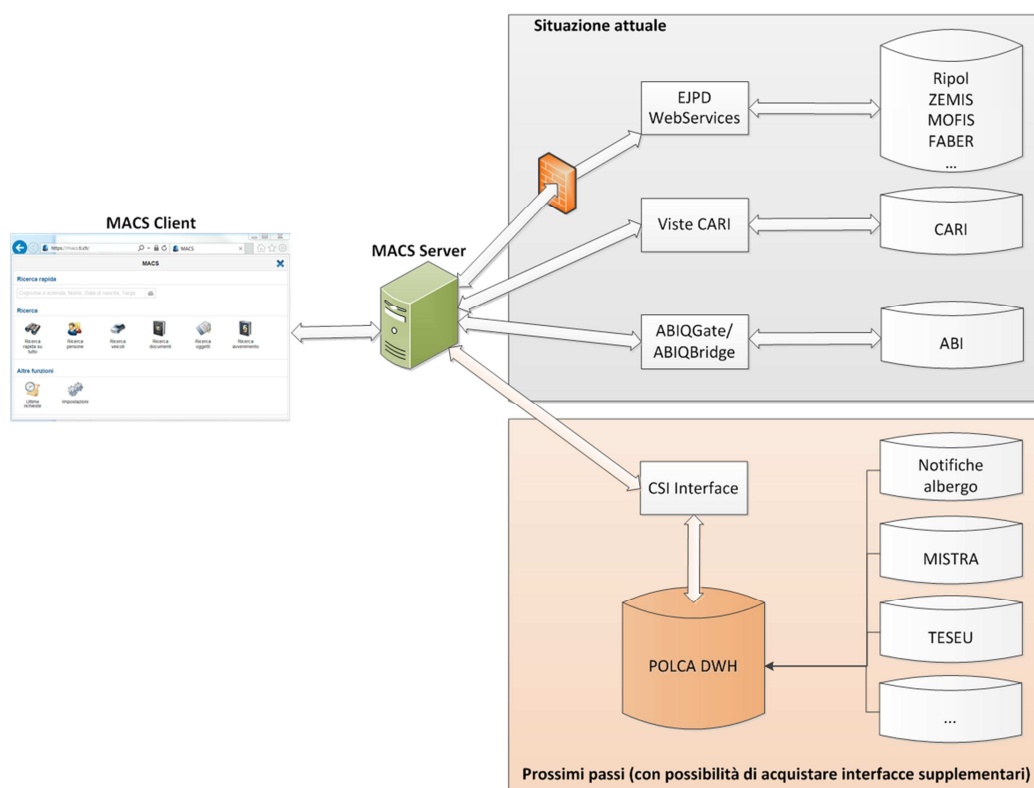
- semplicità di utilizzo;
- numero di licenze illimitato;
- interfacciamento con banche dati federali;

- adottato da circa 20 polizie cantonali;
- applicazione per smartphone (già introdotta in altri cantoni) (strategia mobile).

La Polizia cantonale si è già dotata di questo motore di ricerca e l'esperienza positiva degli ultimi anni giustifica un ulteriore interfacciamento con nuove banche dati, permettendo così una ricerca più estesa, che converga in un unico applicativo. Ci sono diverse banche dati che potrebbero essere prese in considerazione per un'integrazione, ad esempio:

- Notifiche d'albergo (soggiorno negli hotel ticinesi);
- Epsipol (multe circolazione);
- Mistra (incidenti della circolazione);
- Archidoc (attuale GED).

Di seguito uno schema esaustivo delle interazioni di MACS:



### 3.5 Time-report

Una corretta pianificazione è fondamentale per raggiungere tutti gli obiettivi e portare a conclusione le diverse attività quotidiane. L'obiettivo dell'applicativo Time report è duplice: consuntivare le ore e indicare le spese sostenute.

- La consuntivazione delle ore permette di:
  - fornire indicazioni precise e puntuali su come è stato investito il tempo di lavoro;
  - identificare le potenzialità dei dipendenti sulla base delle attività svolte e dei risultati ottenuti;
  - quantificare il tempo dedicato per una determinata attività;
  - identificare e valutare le risorse impiegate nelle attività rivolte ai singoli interventi.
- La consuntivazione delle spese permette ai servizi amministrativi della Polizia cantonale di controllare le spese sostenute dai dipendenti e di quantificare i rimborsi:

quest'informazione è particolarmente importante per verificare lo scostamento dei costi reali dal budget inizialmente previsto.

Oggigiorno, la Polizia cantonale utilizza un applicativo di consuntivazione ormai obsoleto che necessita di essere rivisto e soprattutto integrato con gli attuali strumenti di pianificazione del personale.

### **3.6 Applicativo Gestione materiale**

È importante rilevare che nella progettazione di un “sistema logistico” è fondamentale dotarsi di un sistema informatico adeguato che sia parte sostanziale, unitamente alle risorse umane alle infrastrutture e alle politiche aziendali, del concetto di logistica integrata.

Nel Masterplan informatico della Polizia cantonale è stato inserito un progetto per l'introduzione di un sistema informatico a supporto della logistica di Polizia, che possa permettere di:

- pianificare e programmare;
- coordinare e collegare;
- controllare e monitorare;
- supportare l'attività operativa quotidiana.

In Polizia sono state identificate tre tipologie di logistica:

- degli approvvigionamenti e del magazzino;
- dei trasporti;
- di supporto all'attività operativa.

Attualmente in polizia non è presente nessun sistema in grado di gestire il magazzino e l'approvvigionamento, soprattutto nell'ottica di:

- gestire e ottimizzare i flussi di approvvigionamento di materiale specifico alla Polizia cantonale, alle polizie comunali e ad enti esterni (ad esempio le Strutture carcerarie);
- allestire e gestire un inventario del materiale in dotazione agli agenti (materiale di corpo, equipaggiamenti di servizio e materiale tecnico).

### **3.7 Nuove funzionalità dell'app di Polizia per il pubblico**

Nel corso del 2015 è stata inaugurata l'applicazione per smartphone “Vostra Polizia” dedicata al cittadino dove sono prevalentemente pubblicate informazioni di carattere preventivo e informatico (comunicati stampa, campagne di prevenzione, persone scomparse e persone ricercate).

Con una nuova release, in collaborazione con il Dipartimento del territorio, nel corso del 2016, sono state aggiunte le webcam situate sul nostro territorio e l'ubicazione delle postazioni fisse per il rilevamento della velocità.

Tra gli obiettivi principali di “Vostra Polizia”, che dopo la nuova release ha preso il nome di “Polizia e territorio”, possono essere annoverati:

- migliorare l'immagine di apertura e trasparenza del Corpo nei confronti della popolazione: ciò permetterebbe di avvicinare maggiormente l'Autorità al cittadino,

abbattendo barriere istituzionali che, in alcuni casi, rendono difficile l'interazione tra autorità e popolazione;

- velocizzare il flusso dell'informazione;
- integrare e perfezionare la comunicazione informativa e preventiva già presente sul sito [www.polizia.ti.ch](http://www.polizia.ti.ch).

Un'applicazione necessita di un continuo sviluppo e l'aggiunta di nuove funzionalità per garantire un interesse costante e per stare, dal punto di vista tecnologico, al passo con i tempi.

### **3.8 Miglioramento del sistema informatico relativo agli apparecchi di misurazione della velocità**

Il progetto si prefigge l'obiettivo di migliorare l'efficienza del sistema alla base del funzionamento degli apparecchi di misurazione della velocità. Questo richiede di rivedere due aspetti:

- il collegamento in rete degli apparecchi;
- rivedere e migliorare l'acquisizione delle immagini.

### **3.9 Progetti frutto dell'armonizzazione informatica**

L'8 aprile 2010 la Conferenza delle Direttrici e dei Direttori dei Dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CCDGP) ha preso una decisione mediante la quale è stata approvata la proposta di principio per l'armonizzazione informatica di polizia (HPI). Con l'approvazione del messaggio n. 6635 del 2 maggio 2012 concernente l'adesione alla Convenzione tra Confederazione e Cantoni per l'armonizzazione informatica di polizia, il 17 giugno 2013 il Gran Consiglio ha ratificato questa decisione.

Nel corso degli ultimi anni la Polizia cantonale ha sottoscritto diversi contratti e implementato svariati progetti proposti dalla HPI i quali sono già in fase operativa.

## **4. PROGETTI IDENTIFICATI – FASE 2**

I progetti previsti per la fase 2 includono i progetti definiti di priorità 3 dalla Polizia cantonale. Questi progetti sono esclusi dalla richiesta di credito del presente messaggio e saranno aggiornati e successivamente sottoposti all'esame del Gran Consiglio al termine della fase 1.

### **4.1 Dotazione Hardware**

Internet e lo sviluppo tecnologico influenzano in modo crescente la situazione in materia di criminalità: le forze dell'ordine, al fine di non trovarsi costantemente un passo indietro alla controparte criminale, devono gioco forza adeguarsi.

Durante questo progetto è prevista un'analisi dettagliata sulla dotazione hardware della Polizia cantonale in tutti i settori e a tutti i livelli con l'obiettivo di modernizzare la dotazione degli agenti laddove questa risulti non essere più idonea a garanzia di un servizio moderno, efficace e tempestivo.

## **4.2 Case management**

Si tratta di creare una piattaforma per la registrazione dei dati di un'inchiesta con lo scopo di gestire razionalmente le informazioni e garantire la stesura del rapporto finale. La piattaforma permetterebbe inoltre di condividere determinate le informazioni con i Magistrati.

## **4.3 AGRE**

L'applicativo AGRE (Applicativo per la Gestione dei Reperti) è in uso presso il Servizio gestione reperti. Da parte delle istanze competenti è stato deciso di estenderne l'utilizzo anche ad altri Servizi confrontati con la gestione di reperti (Servizio incidenti, Sezione anti droga, Scientifica, ...), al fine di centralizzare le informazioni inerenti i reperti in un unico applicativo centrale.

## **4.4 Gestionali interni specifici**

È stata rilevata la necessità di dotare alcune Sezioni e Servizi della Polizia cantonale di gestionali *ad hoc*, in particolare per permettere la tracciabilità degli incarti e gestire le specifiche necessità operative.

Ad oggi stati identificati i seguenti settori:

- servizio comunicazioni e media;
- sezione reati economico finanziari (REF);
- sezione reati integrità persone (RIP);
- sezione antidroga (SAD).

## **4.5 Estensioni IMS**

L'applicativo IMS è un gestionale per l'archiviazione d'immagini, attualmente in dotazione alla Scientifica e al Servizio Incidenti. IMS propone diversi moduli interessanti data la peculiarità dei suddetti Servizi: basti pensare agli strumenti di misurazione, di geo localizzazione, di scansione, di pubblicazione/ricerca e di reportistica.

L'obiettivo sarà analizzare questi moduli e, se fossero veramente necessari, proporre l'acquisto.

## **4.6 Applicativo analisi criminale**

La coordinazione giudiziaria mira allo scambio d'informazioni sui fenomeni criminali a livello cantonale, intercantonale e nazionale che sta diventando vieppiù importante. A livello intercantonale e nazionale l'analisi di questi avvenimenti si è sviluppata in maniera indipendente in molte regioni svizzere (di regola corrispondenti ai concordati) e presso la Confederazione.

Una coordinazione a livello intercantonale si è resa in passato necessaria a causa di particolari fenomeni quali i reati contro il patrimonio: ciò ha condotto a soluzioni di monitoraggio puntuali di fenomeni, i quali non hanno tuttavia condotto a un concetto globale, organico e strutturato sulla gestione delle informazioni raccolte dagli inquirenti svizzeri.

Nel corso degli anni sono state realizzate diverse soluzioni informatiche, sviluppate in maniera indipendente dai diversi cantoni. Questi applicativi non sono interfacciati tra loro e sono quindi all'origine di difficoltà concrete di analisi sovra regionale e, di conseguenza, di contrasto efficace alla criminalità.

In Ticino non esiste un servizio di *coordinazione giudiziaria*, benché le necessità di una raccolta, analisi e disseminazione delle notizie di reato sia sempre più sentita e trapeli, anche se in modo disordinato, da molte iniziative.

Le evoluzioni dei prossimi anni porteranno, oltre a diverse modifiche organizzative, all'impiego di applicativi informatici performanti.

#### **4.7 Applicativo Analisi Criminale Tattica**

L'analisi criminale tattica (Tactical Crime Analysis) è lo studio degli episodi criminali più recenti (delle ultime settimane/mesi) e delle segnalazioni di potenziali attività criminose per mezzo dell'analisi di specifiche caratteristiche (ricorrenti) relative al *modus operandi* e alla loro distribuzione spazio-temporale.

L'analisi criminale tattica si concentra su aspetti specifici quali, per esempio, il metodo di scasso, il punto di entrata in una proprietà, le attività compiute dall'autore, il tipo di vittima, il tipo di arma impiegata, ma pure la data, l'orario, il genere di luogo e la geolocalizzazione dei singoli eventi. Fra le informazioni significative si possono enumerare anche le segnalazioni giunte alla Centrale operativa, l'entrata in funzione di allarmi privati, i connotati di persone sospette. L'analista esamina quotidianamente i casi segnalati alla ricerca di tendenze, serie e indizi investigativi sull'attività criminale recente e probabile, in seguito sintetizza le informazioni significative e le diffonde ai reparti operativi di gendarmeria e di Polizia giudiziaria.

L'applicativo SAP3p0 (Strategia, Analisi, Prevenzione) è un programma di analisi criminale sviluppato dal Nucleo Statistica e Controlling dello SM nel 2001 (non è da confondere con il programma di gestione aziendale SAP). È stato parzialmente aggiornato nel 2008 su richiesta della Sezione RCP, dopo approvazione del Centro sistemi informativi. Nato come sistema dimostrativo, l'applicativo è evoluto in risposta alle richieste dei servizi giudiziari orientati al contrasto dei reati patrimoniali.

L'applicativo ha ormai superato da tempo la sua prevista durata di vita (6 mesi, a solo scopo dimostrativo!), ma presenta una serie di limitazioni. Un sistema adeguato assicurerebbe un suo impiego in rete, estendendo le analisi ad altri reati e agevolerebbe lo scambio di informazioni utili con altri cantoni.

### **5. I COSTI**

Per i costi, presentati nella seguente tabella, sono considerati unicamente i progetti descritti nella fase 1.

I costi sono stati calcolati sulla base:

- dell'esperienza del CSI per progetti analoghi;
- d'investimenti già sostenuti da altri Cantoni per i suddetti progetti;

- di offerte esplorative senza vincoli contrattuali e/o da progetti pilota che hanno permesso di avere una stima dei costi di implementazione.

Per il progetto “Estensione ABI” (contrassegnato con \* nella seguente tabella), il costo d’investimento è calcolato sulla base delle esperienze dei Cantoni piloti come ad esempio San Gallo e dai contatti scaturiti con la ditta fornitrice durante gli incontri ARGE ABI dell’ultimo anno.

Per i progetti HIP, i costi sono stati calcolati sul numero di progetti che annualmente sono proposti al nostro Cantone e sulla base della cifra inserita a preventivo nel corso degli ultimi anni. Per questi progetti l’investimento effettivo dipende in gran parte dalle decisioni e dalle proposte che sono discusse fra le rappresentanze dei vari Cantoni.

## 5.1 Costi d’investimento

| Progetto                                                               | Dettaglio                                                    | Unici (fr.)      |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------|
| AFV – Lettore targhe                                                   | Telecamere (30 apparecchi)                                   | 210'000          |
|                                                                        | Costi software fr. 0 (previsto autunno 2016-inverno 2017)    | 0                |
|                                                                        | Costi scavi, domanda di costruzione, materiale edile         | 230'000          |
|                                                                        | Materiale informatico                                        | 10'000           |
|                                                                        | <b>Tot. AFV-Lettore targhe</b>                               | <b>450'000</b>   |
| Strategia mobile                                                       | Smartphone circa 600 unità                                   | 400'000          |
|                                                                        | Mobile device management (licenze)                           | 70'000           |
|                                                                        | Installazione e configurazione                               | 50'000           |
|                                                                        | <b>Tot. Strategia mobile</b>                                 | <b>520'000</b>   |
| Estensione ABI*                                                        | Software per la gestione degli eventi e pratiche             | 1'000'000        |
|                                                                        | Gestione elettronica dei documenti                           | 300'000          |
|                                                                        | Gestione multimedia                                          | 200'000          |
|                                                                        | <b>Tot. Estensione ABI</b>                                   | <b>1'500'000</b> |
| Estensione “MACS”                                                      | Interfaccia hotel                                            | 20'000           |
|                                                                        | Interfaccia generica (DWH)                                   | 30'000           |
|                                                                        | Interfaccia Giornale (Jour3)                                 | 20'000           |
|                                                                        | <b>Tot. Estensione MACS</b>                                  | <b>70'000</b>    |
| Time-report                                                            | Software                                                     | 50'000           |
|                                                                        | <b>Tot. Time-report</b>                                      | <b>50'000</b>    |
| Gestione materiale                                                     | Software                                                     | 100'000          |
|                                                                        | <b>Tot. Gestione materiale</b>                               | <b>100'000</b>   |
| App “Vostra Polizia”                                                   | Software                                                     | 80'000           |
|                                                                        | <b>Tot. App “Vostra Polizia”</b>                             | <b>80'000</b>    |
| Miglioramento sistema informatico (SI) apparecchi misurazione velocità | Software                                                     | 80'000           |
|                                                                        | Hardware (schede LTE, ...)                                   | 50'000           |
|                                                                        | <b>Tot. Miglioramento SI apparecchi misurazione velocità</b> | <b>130'000</b>   |
| Progetti HIP*                                                          | Software                                                     | 100'000          |
|                                                                        | <b>Tot. Progetti HIP</b>                                     | <b>100'000</b>   |
|                                                                        |                                                              | <b>3'000'000</b> |
| Riserva 10%                                                            |                                                              | 300'000          |
| <b>Totale</b>                                                          |                                                              | <b>3'300'000</b> |

## 5.2 Costi ricorrenti

| Progetto                                                          | Dettaglio                                                    | Annui (fr.)    |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|
| AFV – Lettore targhe                                              | Telecamere (30 apparecchi)                                   | 32'000         |
|                                                                   | Costi software                                               | 4'000          |
|                                                                   | <b>Tot. AFV-Lettore targhe</b>                               | <b>36'000</b>  |
| Strategia mobile                                                  | Smartphone circa 600 unità                                   | 150'000        |
|                                                                   | Abbonamenti                                                  | 150'000        |
|                                                                   | <b>Tot. Strategia mobile</b>                                 | <b>300'000</b> |
| Estensione ABI                                                    | Software per la gestione degli eventi e pratiche             | 150'000        |
|                                                                   | Gestione elettronica dei documenti                           | 30'000         |
|                                                                   | Gestione multimedia                                          | 25'000         |
|                                                                   | <b>Tot. Estensione ABI</b>                                   | <b>205'000</b> |
| Estensione “MACS”                                                 | Interfaccia hotel                                            | 3'000          |
|                                                                   | Interfaccia generica (DWH)                                   | 5'000          |
|                                                                   | Interfaccia Giornale (Jour3)                                 | 3'000          |
|                                                                   | <b>Tot. Estensione MACS</b>                                  | <b>11'000</b>  |
| Time-report                                                       | Software                                                     | 8'000          |
|                                                                   | <b>Tot. Time-report</b>                                      | <b>8'000</b>   |
| Gestione materiale                                                | Software                                                     | 15'000         |
|                                                                   | <b>Tot. Time-report</b>                                      | <b>15'000</b>  |
| App “Vostra Polizia”                                              | Software (ore a consumo)                                     | 10'000         |
|                                                                   | <b>Tot. App “Vostra Polizia”</b>                             | <b>10'000</b>  |
| Miglioramento sistema informatico apparecchi misurazione velocità | Software                                                     | 20'000         |
|                                                                   | <b>Tot. Miglioramento SI apparecchi misurazione velocità</b> | <b>20'000</b>  |
| Progetti HIP                                                      | Software                                                     | 15'000         |
|                                                                   | <b>Tot. Progetti HIP</b>                                     | <b>15'000</b>  |
| <b>Totale</b>                                                     |                                                              | <b>620'000</b> |

I costi a gestione corrente si presenteranno secondo la seguente evoluzione:

- 2018 475'000
- 2019 520'000
- 2020 520'000
- 2021 620'000

Questi costi andranno ad aumentare la spesa complessiva registrata nel gruppo 31 “spese per beni e servizi e altre spese d'esercizio”.

### 5.2.1 Risorse umane

I progetti descritti avranno un impatto sulle risorse umane soprattutto per la gestione dei sistemi e per garantirne la manutenzione, il prosieguo e rispettivamente gli sviluppi necessari per poter sfruttare al meglio l'investimento.

Coerentemente con le Linee direttive 2011-15, capitolo “Sicurezza e coesione in evoluzione”, scheda n. 35, presso il Centro sistemi informativi sono stati assunti, negli ultimi due anni, due specialisti informatici dedicati all'implementazione e all'aggiornamento costante e veloce dell'informatica di Polizia. Infatti, è risultato indispensabile che per il buon funzionamento delle forze dell'ordine, siano disponibili un numero adeguato di specialisti che conoscano in modo approfondito le peculiarità e le esigenze specifiche della Polizia cantonale.

Non va infine dimenticato che le esigenze operative della Polizia sono legate a un servizio attivo 24 ore /7 giorni.

Ciononostante, il numero di progetti scaturito dalle necessità di Polizia e la loro importanza presumono l'incremento di risorse "tecniche" che possano garantire la manutenzione evolutiva dei sistemi sia lato Polizia sia lato Centro sistemi informativi. Nel contempo, i nuovi applicativi permetteranno alla polizia di liberare al suo interno le necessarie risorse per sostenere l'incremento delle risorse tecniche, potendo contare sui seguenti guadagni di efficienza:

- l'upgrade di ABI porterà ad uno snellimento e ad una velocizzazione dei processi;
- la strategia mobile avrà un impatto positivo sulla diminuzione delle sollecitazioni per i controlli alla CECAL: il controllo nelle banche dati potrà essere eseguito direttamente dalla pattuglia grazie alla dotazione di uno smartphone e in parte grazie ai tablet presenti sui veicoli di servizio.

Il maggiore impegno in termini di risorse umane per la gestione tecnica, quantificato in 3 unità, sarà garantito tramite una riallocazione interna delle risorse alla Polizia (per un equivalente di 1.8 unità) e tramite un trasferimento di PPA dalla Polizia al Centro sistemi informativi (per un equivalente di 1.2 unità). Eventuali maggiori impegni saranno garantiti con il contingente attuale.

Di seguito è illustrata una tabella esemplificativa che rappresenta l'aumento percentuale necessario a garantire il supporto e la manutenzione evolutiva dei nuovi sistemi:

| Progetto                                                                  | Necessità %<br>Polizia | Necessità %<br>CSI | Totale %   |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|------------|
| AFV – Lettore targhe                                                      | 20                     | 10                 | 30         |
| Strategia mobile                                                          | 10                     | 30                 | 40         |
| Estensione ABI<br>(comprensivo di<br>gestione file<br>multimediali e GED) | 140                    | 50                 | 190        |
| Estensione "MACS"                                                         | 0                      | 5                  | 5          |
| Time-report                                                               | 0                      | 0                  | 0          |
| Gestione materiale                                                        | 0                      | 5                  | 5          |
| App "Vostra Polizia"                                                      | 0                      | 0                  | 0          |
| Miglioramento sistema<br>informatico apparecchi<br>misurazione velocità   | 0                      | 10                 | 10         |
| Progetti HIP                                                              | 10                     | 10                 | 20         |
| <b>Totale</b>                                                             | <b>180</b>             | <b>120</b>         | <b>300</b> |

### 5.3 Ripartizione degli investimenti

In base al piano finanziario investimenti “Opere varie Masterplan informatico” è stata definita la seguente suddivisione dei crediti:

| PF2017  | PF2018    | PF2019  | 2016-2019 | PF2020    | PF2021  | PF2022-2023 | 2020-2023 |
|---------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-------------|-----------|
| 750'000 | 1'500'000 | 500'000 | 2'750'000 | 1'000'000 | 700'000 | 0           | 1'700'000 |

### 5.4 Ritorno dell'investimento

L'informatica permette di guadagnare in efficienza ed efficacia e questo si traduce in minor tempo dedicato ad attività considerate amministrative e di back-office presso la Polizia cantonale, che di riflesso si traduce in maggior tempo da dedicare alla qualità dei rapporti, delle inchieste ed un maggior tempo dedicato alla presenza della Polizia sul territorio.

Alcuni progetti, come ad esempio “AFV: lettore targhe”, non portano a nessun ritorno dell'investimento in senso stretto, al contrario porteranno all'aumento dell'attività per gli organi di polizia. Tuttavia il progetto AFV è un passo indispensabile e fondamentale a garanzia di un maggior controllo del territorio e della sicurezza del nostro Cantone e Confederazione.

La tabella seguente rappresenta gli indicatori di performance (KPI) identificati dalla Polizia cantonale:

| Progetto                                                          | Sicurezza <sup>2</sup> | Efficienza <sup>2</sup> | Efficacia <sup>2</sup> | Finanze <sup>2</sup> | Immagine <sup>2</sup> | Risparmio RU <sup>2</sup> |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| AFV – Lettore targhe                                              | Alto                   | Medio                   | Medio-Alto             | Medio                | Medio                 | Basso                     |
| Strategia mobile                                                  | Alto                   | Alto                    | Alto                   | Alto                 | Medio                 | Basso                     |
| Estensione ABI                                                    | Basso                  | Alto                    | Alto                   | Alto                 | Basso                 | Alto                      |
| Estensione “MACS”                                                 | Medio-Alto             | Alto                    | Alto                   | Basso                | Basso                 | Basso-Medio               |
| Time-report                                                       | Basso                  | Medio                   | Basso                  | Basso                | Basso                 | Basso                     |
| Gestione materiale                                                | Basso                  | Medio                   | Medio                  | Basso                | Basso                 | Basso                     |
| App “Vostra Polizia”                                              | Basso                  | Basso                   | Basso                  | Basso                | Alto                  | Basso                     |
| Miglioramento sistema informatico apparecchi misurazione velocità | Basso                  | Medio                   | Basso                  | Basso                | Basso                 | Basso-Medio               |
| Progetti HIP                                                      | Dipende dal progetto   | Dipende dal progetto    | Dipende dal progetto   | Dipende dal progetto | Dipende dal progetto  | Dipende dal progetto      |

<sup>2</sup> Impatto del progetto sui principali obiettivi strategici e operativi (basso – medio – alto)

Di seguito alcuni esempi concreti di ritorno dell'investimento atteso.

### 1) Strategia mobile

Il progetto strategia mobile che presuppone la dotazione di smartphone al corpo di Polizia, è un tipico progetto che non permette di quantificare un ritorno dell'investimento in termini puramente economici, ma ciò non toglie che si tratta di un progetto strategico che consentirà al corpo di Polizia di essere maggiormente efficace, efficiente e capillare. Con un unico strumento si potrà essere raggiungibili telefonicamente, catturare un evento, effettuare ricerche, comunicare, essere localizzati tramite GPS, consultare informazioni di Polizia e le relative banche dati e non da ultimo, utilizzare strumenti coordinati a livello Svizzero grazie all'armonizzazione informatica.

### 2) MACS

Grazie all'introduzione di questo strumento la Polizia cantonale ha fatto enormi passi avanti, soprattutto per quanto concerne il tempo dedicato alle ricerche.

Ogni ricerca richiede circa 10 secondi di attività da parte di un collaboratore contro i 2-3 minuti del passato quando MACS non era ancora stato introdotto. Se mettiamo a confronto i mesi di settembre, ottobre e novembre 2016, abbiamo la seguente situazione:

| Mese 2016              | No. richieste | Tempo antecedente MACS (ore) <sup>3</sup> | Tempo impiegato con MACS (ore) | Delta (ore) |
|------------------------|---------------|-------------------------------------------|--------------------------------|-------------|
| Settembre              | 3'713         | 124                                       | 10                             | 114         |
| Ottobre                | 11'093        | 370                                       | 31                             | 339         |
| Novembre               | 10'315        | 344                                       | 29                             | 315         |
| <b>Proiezione 2017</b> |               |                                           |                                |             |
| Gennaio-dicembre 2017  | 120'000       | 4'000                                     | 333                            | 3'667       |

Grazie a MACS si può quindi risparmiare il 90% del tempo impiegato nelle ricerche che si traduce in un maggior numero di controlli rispetto a prima.

Il seguente progetto dimostra chiaramente come l'introduzione di un applicativo informatico ha permesso di ridurre il tempo dedicato ad una specifica attività che ha permesso di riflesso un aumento dell'attività stessa.

Lo sviluppo oggetto del presente messaggio permetterà di interrogare ulteriori banche dati senza aumento di tempo dedicato alle ricerche.

### 3) GED

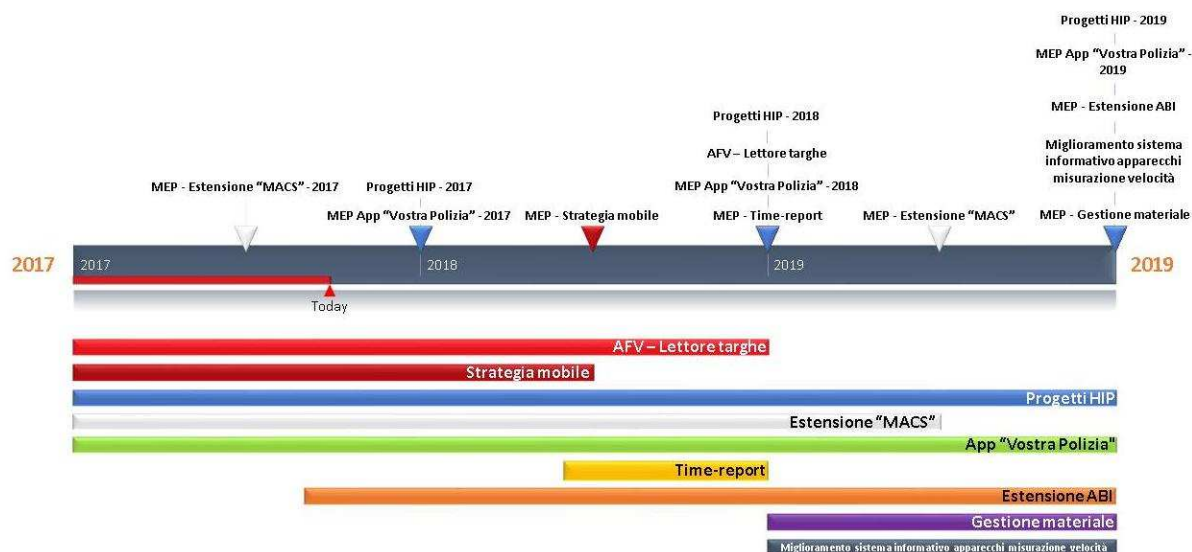
Benché di difficile quantificazione al momento attuale, anche questo progetto permetterà un risparmio di tempo e di risorse che si dedicano quotidianamente all'archiviazione dei file ed alla loro gestione (scansione, ricerca e cancellazione in particolare). Le risorse impiegate attualmente per processi legati alla scansione ed all'inserimento manuale di meta dati potranno essere riallocate per altre mansioni di sicurezza pubblica.

I tre esempi sopra esposti sono stati citati per sensibilizzare sull'importanza di investire in tecnologia per trarne benefici a livello operativo e non unicamente di carattere economico.

<sup>3</sup> Tempo potenzialmente impiegato prima dell'introduzione di MACS (ore)

## 6. PIANIFICAZIONE

La tabella seguente illustra la pianificazione di massima dei progetti della fase 1.



## 7. RELAZIONE CON LE LINEE DIRETTIVE E IL PIANO FINANZIARIO

### 7.1 Relazioni con le linee direttive

La volontà e la necessità di mettere in atto una strategia informatica di Polizia 2020 è ampiamente descritta nelle Linee direttive 2015-2019 nel capitolo 2.3, "Popolazione e flussi migratori", alla scheda 21 "Risorse tecniche e informatiche per la Polizia".

### 7.2 Relazioni con il piano finanziario

Nel piano finanziario lo sviluppo delle opere varie di Masterplan informatico comporta un investimento di 3'300'000 franchi per la fase 1. La fase 2, non contemplata nel presente messaggio, comporta un ulteriore investimento di circa 1'150'000 franchi.

La realizzazione degli investimenti previsti comporterà a pieno regime un costo ricorrente supplementare di 620'000 franchi, fermo restando che eventuali necessità di risorse tecniche in aggiunta a quanto previsto saranno compensate internamente dalla Polizia cantonale (vedi punto 7.5).

### 7.3 Collegamenti con il piano finanziario degli investimenti

Il credito è previsto nel PFI 2016-2019 (2'750'000) e nel PFI 2020-2023 (1'700'000), settore 21 Polizia alla posizione 219 999 1 "Opere varie di Masterplan informatico", elemento WBS 951 50 1553.

## **7.4 Impatto sugli enti locali**

L'introduzione di questi applicativi non pregiudica in nessun caso il risultato del progetto "Polizia ticinese".

Lo sviluppo della strategia informatica di Polizia 2020, avrà un impatto finanziario sui comuni solamente se essi usufruiranno dei sistemi in questione. In questo caso gli enti locali saranno chiamati a contribuire verosimilmente attraverso un abbonamento annuale. Questo investimento permetterà di uniformare gli applicativi a livello cantonale beneficiando di conseguenza di tutti i vantaggi correlati in termini di efficienza ed efficacia.

## **7.5 Conseguenze sul personale**

Il numero di progetti scaturito dalle necessità di Polizia e la loro importanza presumono l'incremento di risorse "tecniche" che possano garantire la manutenzione evolutiva dei sistemi.

Come menzionato nel punto 0 si rivela necessario dedicare 3 unità alle nuove attività scaturite dall'introduzione di questi nuovi strumenti. Un 180% di unità sarebbe da prevedere presso la Polizia cantonale per far fronte alla gestione dei nuovi applicativi, d'altro canto sarebbe necessario prevedere un 120% presso il Centro sistemi informativi per garantire il mantenimento degli aspetti tecnici e della manutenzione evolutiva dei nuovi sistemi.

Queste risorse ed eventuali risorse supplementari rispetto a quelle qui previste saranno recuperate internamente alla Polizia cantonale grazie alla diminuzione delle attività scaturite dall'introduzione dei nuovi sistemi nei diversi servizi: di conseguenza non si prevede la necessità di incrementare il PPA.

## **8. CONCLUSIONE**

La sicurezza pubblica è caratterizzata da tre tasselli fondamentali:

- risorse umane;
- logistica;
- informatica.

Il presente messaggio ha l'obiettivo di illustrare le esigenze informatiche della Polizia cantonale, passaggio vincolato per permettere alla polizia di agire in maniera confacente alle continue sfide e garantire la necessaria sicurezza in un periodo di profonda insicurezza dato anche dall'accresciuto rischio internazionale (in particolare terrorismo e gestione migranti).

Lo stanziamento del credito proposto con l'allegato decreto legislativo richiede l'approvazione da parte della maggioranza assoluta dei membri del Gran Consiglio (cfr. art. 5 cpv. 3 LGF).

Per quanto precede, ci pregiamo raccomandare l'approvazione del presente messaggio.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Manuele Bertoli

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri

Disegno di

## **DECRETO LEGISLATIVO**

**concernente la concessione di un credito di investimento di 3'300'000 franchi per la strategia informatica della Polizia cantonale (Fase 1)**

Il Gran Consiglio  
della Repubblica e Cantone Ticino

visto il messaggio 18 ottobre 2017 n. 7446 del Consiglio di Stato,

**d e c r e t a :**

### **Articolo 1**

È stanziato un credito complessivo di 3'300'000 franchi per lo svolgimento dei progetti informatici descritti nella strategia informatica della Polizia, fase 1.

### **Articolo 2**

Il credito è iscritto nel conto investimenti del Dipartimento delle finanze e dell'economia, Centro sistemi informativi.

### **Articolo 3**

È stanziato un credito annuale ricorrente per le spese correnti dei diversi sistemi implementati di:

- 475'000 franchi per l'anno 2018;
- 520'000 franchi annui per gli anni 2019 e 2020;
- 620'000 franchi a partire dall'anno 2021.

### **Articolo 4**

Il credito annuale ricorrente è iscritto nel conto di gestione corrente del Dipartimento delle finanze e dell'economia, Centro sistemi informativi.

### **Articolo 5**

Trascorsi i termini per l'esercizio del diritto di referendum, il presente decreto è pubblicato nel Bollettino ufficiale delle leggi ed entra immediatamente in vigore.