

**Accordo di Collaborazione Interistituzionale  
per la digitalizzazione dei processi e delle procedure  
e per il miglioramento dell'accesso e della fruizione  
dei servizi pubblici**

***Proposta di Progetto  
per lo Sviluppo integrato  
dei servizi del CST  
presentata dalla Provincia di Lecco***

**Lecco, 7 giugno 2011**

## Indice

Premessa .....	3
1. Ambiti di collaborazione .....	5
2. Finalità del progetto .....	8
3. Identificazione delle macro-attività e relativa tempistica.....	9
4. Modalità attuative per la completa digitalizzazione dei procedimenti ....	10
4.1 Nuovo Portale Sovrateritoriale .....	10
4.2 Sistema per la Cooperazione applicativa (Banca Dati Integrata) .....	12
4.3 Piattaforma applicativa .....	13
4.4 Monitoraggio della rete.....	18
5. Prodotti e Servizi rilasciati .....	19
6. Utilizzo delle infrastrutture tecnologiche, piattaforme applicative e standard messi a riuso da Regione Lombardia o da altri soggetti .....	20
7. Analisi e descrizione del work-flow documentale del procedimento Atti Amministrativi e del relativo processo di digitalizzazione implementato .....	21
8. Stima dei costi.....	28
9. Definizione sistema per il monitoraggio delle attività e per la misurazione degli impatti .....	29
10. Definizione sistema per la determinazione del “dividendo della efficienza” (art. 15 nuovo cad – dl n. 235/2010) .....	30
11. Conclusioni.....	31

## Premessa

La proposta che segue è presentata dalla **Provincia di Lecco** che a partire dal 2004 gestisce, per conto del **Comune di Lecco** e di altri **63 comuni ed enti del territorio**, equivalenti complessivamente ad un bacino di circa 200.000 abitanti, il **Centro Servizi Territoriale di Lecco** (CST) nato dall'attuazione dei programmi di finanziamento SISCOTEL della Regione Lombardia e dai finanziamenti *Egov*, attraverso gare europee a valenza pubblica. Il CST offre servizi informatici ai Comuni aderenti e gestisce una rete di telecomunicazioni che ha collegati oltre 1100 posti di lavoro ed attivate oltre 1400 caselle di posta elettronica.

La realizzazione del CST è un progetto previsto dal Piano AQST sottoscritto fra Regione Lombardia e gli enti del territorio, insieme alla diffusione della banda larga ed allo sviluppo dei servizi con CRS, per favorire l'innovazione della pubblica amministrazione.

Complessivamente, a fine 2009, sono stati sostenuti costi (investimenti e gestione) per oltre 3,5 ml di euro, finanziati per circa 1,5 ml di euro.

Il CST eroga ai comuni aderenti servizi elaborativi (server farm e servizi sistemistici), di connettività (VPN, e gestione rete a banda larga), applicativi (applicazioni gestionali e servizi on line), di web site (portale di servizi, sito web dei comuni), per la gestione CRS (carta regionale dei servizi) e servizi di utilità (email, antivirus).

In particolare il CST, secondo le indicazioni dell'ex CNIPA ora DigitPa, è stato progettato per:

- Garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale agli enti di piccole e medie dimensioni, al fine di consentire loro operatività ed economie di gestione paragonabili a quelle degli enti di medie e grandi dimensioni
- Assicurare la disponibilità di servizi adeguati, nei territori a rischio di marginalità, anche attraverso la diffusione ed il riuso delle soluzioni di *egovernment*

Il rapporto di erogazione del servizio è oggi regolamentato attraverso una **Convenzione** che stabilisce le condizioni economiche e contrattuali di adesione al centro servizi e di utilizzo dei suoi servizi. Organi decisionali previsti dalla Convenzione sono:

**Assemblea dei Comuni** composta da tutti i comuni ed enti aderenti al CST che hanno sottoscritto la Convenzione

**Ufficio di presidenza** composto da cinque rappresentanti dei Comuni eletti dall'Assemblea

I principali risultati conseguiti sono:

- contrazione dei costi attraverso la formula della "licenza unica" (tutti i comuni della provincia di Lecco possono accedere ai servizi senza ulteriori costi per l'acquisto di licenze), oltre alla gestione centralizzata di acquisti e contratti e la forte semplificazione tecnologica in locale;
- possibilità di azzeramento dei costi per i micro comuni (inferiori a 1000 abitanti);

- significativa limitazione di risorse (il personale del CST per gestire le attività sopra indicate, è composto da tre persone: un responsabile del centro e due tecnici sistemistici);
- i tempi medi di avviamento di un modulo applicativo presso un ente sono di tre mesi (conversione archivi, formazione e avviamento operativo);
- completezza funzionale, ovvero un comune che aderisce al CST con tutti i servizi può ottenere una reale razionalizzazione delle risorse e minori costi complessivi.

Il documento che segue presenta la **Proposta di Progetto** che la Provincia di Lecco ha messo a punto in quanto ente di gestione del CST e che quindi, nelle diverse forme, coinvolgerà tutti i Comuni ed Enti aderenti al Centro servizi. In particolare collaboreranno direttamente alle attività progettuali i seguenti Enti già aderenti al CST:

- **Comune di Lecco**
- **Rete Salute** (Azienda Speciale Consortile di Comuni per la gestione dei servizi socio sanitari) e l'Ambito di Gestione associata dei Servizi Sociali di Lecco
- **Lario Reti Holding spa** (Società pubblica per la gestione di servizi di pubblica utilità quali distribuzione gas, produzione energia da fonti rinnovabili e gestione ciclo idrico dell'acqua)

*Per alcune iniziative progettuali finalizzate alla messa in opera di servizi verso la popolazione e le imprese è prevista la collaborazione con:*

- **ASL di Lecco** (Settore Servizi sociali)
- **CCIAA di Lecco** (Suap)

## 1. Ambiti di collaborazione

I contenuti del Progetto interistituzionale che viene presentato fanno riferimento alle indicazioni raccolte nel **Piano di sviluppo per i prossimi tre anni** approvato dall'Ufficio di Presidenza del Centro servizi e che rispondono all'obiettivo primario di mantenere l'offerta del CST adeguata alle esigenze dei Comuni aderenti, ovvero rispondere in modo adeguato alla *mission* come richiamata in Premessa

Le linee d'intervento fondamentali del Piano sono:

- Potenziamento Data Center (progetto in corso),
- Ristrutturazione della rete di telecomunicazioni (progetto in gran parte completato),
- Potenziamento dei servizi di base (posta elettronica, antivirus, ecc.) (progetto in gran parte completato),
- Realizzazione della Base dati Integrata fra le Anagrafi civile, territoriale e fiscale. (da realizzare)
- Completamento della piattaforma applicativa (in corso per i moduli Rilevazione Presenze, Sportello edilizia)
- Estensione dei *Servizi on Line* (da realizzare)
- Realizzazione del Nuovo Portale Sovraterritoriale (da realizzare)

Gli interventi della presente Proposta di progetto vengono quindi presentati ricercando il giusto equilibrio fra i diversi interventi previsti dal Piano di sviluppo del CST.

In particolare nei prossimi 24 mesi si intende realizzare:

### 1 Nuovo Portale Sovra territoriale

ambiente di gestione dei siti e minisiti web degli enti e ambiente di erogazione dei servizi di front office tradizionali ed evoluti; con il progetto si intende realizzare e rendere disponibile il nuovo ambiente *web portal* con continuità dei contenuti e innovazione funzionale.

### 2. Sistema per la Cooperazione applicativa (Base Dati Integrata)

sulla struttura di database integrato che già gestisce tutto il sistema informativo degli enti in modalità asp ed i servizi on line, si implementa una struttura di web service che consente di uniformare le informazioni anche per gli enti con impianti applicativi disomogenei, con due finalità: disponibilità per i servizi on line e disponibilità per la gestione interna delle amministrazioni; con il progetto si intende mettere a disposizione degli enti la struttura di web service, così come si era già implementato per l'Anagrafe estesa, lasciando ad ogni ente la possibilità di l'alimentazione e ogni decisione in merito all'utilizzo a fini gestionali.

### 3. Piattaforma applicativa

attivazione delle aree applicative previste dal sistema informativo comunale mantenendo la coerenza architettuale che già oggi rende disponibile in modalità asp un sistema informativo integrato; i moduli d'interesse del presente progetto sono: Sistema Documentale, Gestione Servizi Sociali, Suap, con i moduli applicativi sono nativamente disponibili le funzioni per l'accesso on line ai servizi da parte dei cittadini in modalità

pubblica o privata attraverso il sistema di autenticazione con CRS; obiettivo del progetto sarà l'attivazione di ciascun modulo presso un comune/ente pilota.

#### **4. Monitoraggio rete**

implementazione del sistema di governo e monitoraggio della rete di telecomunicazioni che, nell'architettura del CST risulta infrastruttura fondamentale per la qualità dei servizi; queste funzioni risultano necessarie a fronte dell'estensione del servizio fornito dal CST con la possibilità di monitorare anche le reti ed i posti di lavoro dei singoli comuni aderenti.

Facendo riferimento alle Aree indicate nel Bando d'Invito della Regione si ritiene che la presente Proposta di Progetto si collochi sostanzialmente in Area 2 (Nuovo Portale Sovraterritoriale, Piattaforma applicativa), pur prevedendo un intervento riconducibile all'area 3 (Sistema per la Cooperazione Applicativa).

## ***L'evoluzione dei servizi del CST e la crescita degli utenti***

### ***I SERVIZI INIZIALI (2005)***

#### **La Rete**

*Cablaggio strutturato  
VPN  
firewalling*

#### **Il Data Center**

*Installazione  
e avviamento DC  
Back up*

#### **I Servizi base**

*Posta elettronica  
Antivirus  
Gestione dominio*

#### **Le Applicazioni**

*Atti amministrativi  
Finanziaria  
Demografico  
Tributi  
Personale*

#### **Portale Sovraterritoriale**

*Anagrafe estesa  
Siti web  
Autocertificazione  
Autenticazione con CRS*

#### **Gli Utenti**

*40 comuni  
Comune di Lecco  
Unione C. Valsassina  
(bacino 130.000 abit.)*

### ***I SERVIZI OGGI***

#### **La Rete**

*riprogettazione  
della rete VPN*

#### **Il Data Center**

*potenziamento  
storage*

#### **I Servizi base**

*Bpost*

#### **Le Applicazioni**

*Bacheca on line  
Rilevazione presenze*

#### **Portale Sovraterritoriale**

*Anagrafe click  
Albo pretorio  
Servizi on line*

#### **Gli Utenti**

*57 comuni  
CM Valsassina  
CM Valle S M e LO  
3 Unioni di Comuni  
Provincia di Lecco  
Rete Salute  
(bacino 200.000 abit.)*

### ***I SERVIZI NEL TRIENNIO***

#### **La Rete**

*Monitoring network  
manager*

#### **Il Data Center**

*Nuova sala DC  
virtualizzazione*

#### **I Servizi base**

*DPSS*

#### **Le Applicazioni**

*Sistema documentale  
Pec – firma digitale  
Servizi sociali  
Sportello edilizia  
SUAP*

#### **Portale Sovraterritoriale**

*Nuovo web portal  
Sistema Coop.Appl.*

#### **Gli Utenti**

*Nuovi comuni  
Lario Reti H  
  
(bacino stimato  
250.000 abit.)*

## 2. Finalità del progetto

Come richiamato in Premessa, la Provincia ha promosso e sostenuto lo sviluppo del CST per aiutare il processo di modernizzazione degli enti secondo gli indirizzi che gli organismi centrali e regione Lombardia hanno nel tempo indicato, garantendo un quadro economico sostenibile anche dalle amministrazioni più piccole.

Il presente Progetto, coerentemente con questi obiettivi intende:

- Potenziare l'infrastruttura tecnologica ed applicativa con interventi sulla rete e sui diversi livelli di servizio erogati per garantire ai comuni l'adeguato supporto ai **processi di efficienza interna e di trasparenza amministrativa** nei confronti dei cittadini.
- Aumentare il numero di enti che aderiscono al centro servizi, valorizzando e **ottimizzando gli investimenti** oltre ad aumentare il livello di **omogeneità dei servizi** verso i cittadini.
- Supportare gli enti, soprattutto quelli di minori dimensioni, nell'adeguamento agli **standard di interoperabilità e cooperazione applicativa**
- Coinvolgere in modo strutturale nell'innovazione della pubblica amministrazione anche altri enti del territorio così da garantire al cittadino ed alle imprese una **crescita di qualità complessiva del sistema della pa** sul territorio lecchese

Si ritiene che questi obiettivi siano coerenti con le finalità dell'iniziativa della Regione e confermino il CST come operatore qualificato di riferimento per lo sviluppo dell'automazione della pubblica amministrazione e per l'attuazione del CAD anche nelle realtà di più piccole dimensioni.



### 3. Identificazione delle macro-attività e relativa tempistica

<b>Progetto</b>	<b>Macroattività</b>	<b>inizio</b>	<b>fine</b>
<b>1 Nuovo Portale Sovraterritoriale</b>	Progettazione	9/2011	11/2011
	Procedura amministrativa /Gara	11/2011	3/2012
	Implementazione	4/2012	9/2012
	Recupero contenuti	9/2012	12/2012
	Avviamento/Formazione	6/2012	9/1012
<b>2 Sistema Coop. Applicativa</b>	Progettazione	9/2011	10/2011
	Procedura amministrativa /Gara	11/2011	3/2012
	Implementazione	4/2012	7/2012
	Test/rilascio	5/2012	6/2012
	Avviamento/Formazione	6/2012	9/1012
<b>3 Piattaforma applicativa</b>	Attivazione moduli	9/2011	9/2011
	- <i>documentale/pec</i>		
	- <i>servizi sociali</i>		
	- <i>suap</i>		
	Formazione	10/2011	6/2012
	Avviamento operativo	1/2012	12/2012
<b>4. Monitoraggio rete</b>	Progettazione	10/2011	11/2011
	Procedura amministrativa /Gara	1/2012	3/2012
	Installazione servizi	4/2012	5/2012
	Test/rilascio	5/2012	6/2012

## 4. Modalità attuative per la completa digitalizzazione dei procedimenti

Date le caratteristiche della Proposta di Progetto che viene presentata dalla Provincia di Lecco, di seguito si riporta una descrizione dei contenuti progettuali oggetto di ogni intervento

### 4.1 Nuovo Portale Sovraterritoriale

Il portale oggi in esercizio presentò alla realizzazione caratteristiche fortemente innovative sia per il modello che per le tecnologie; ciò consente ora di procedere ad uno sviluppo dello stesso in continuità, procedendo all'introduzione con criterio modulare di funzionalità adeguate all'evoluzione delle esigenze dei target e alle nuove potenzialità della rete. Sarà così possibile valorizzare non solo l'infrastruttura tecnologica, ma anche il metodo e la formazione degli operatori, determinando significativi risparmi di tempo e danaro.

Gli elementi distintivi del portale attuale sono:

- **Gestione integrata dell'informazione** e della relazione per mezzo di un unico strumento di content management, adeguato alle esigenze delle differenti realtà (Comuni ed Enti) e delle differenti dimensioni (dal piccolo Comune, al Comune di Lecco, agli enti sovraterritoriali)
- **Database unico** per la gestione del dato con la possibilità di trattare e pubblicare il dato integrato realizzando portali sovraterritoriali
- Supporto all'erogazione di servizi transazionali con **validazione dell'identità a mezzo CRS**
- **Tecnologia conforme agli indirizzi ministeriali** per la massimizzazione delle opportunità di riuso.

L'evoluzione adeguerà il Portale ai mutamenti sopravvenuti negli ultimi anni, nei quali si è assistito ad una drastica evoluzione della rete verso:

- l'uso attraverso i dispositivi mobili (anche in casa od ufficio per mezzo dei tablet),
- l'introduzione di contenuti in video e più in generale del supporto di contenuti che richiedono larga banda,
- L'evoluzione delle piattaforme di servizi permessa dalla disponibilità della banda larga o ultralarga,
- l'espansione dei modelli di relazione e interazione "many to many" con i social network.

Pertanto il nuovo Portale sarà:

- **MULTIDEVICE** l'informazione, la relazione e i servizi transazionali saranno disponibili senza soluzione di continuità nelle situazioni d'uso e sugli strumenti ad alta diffusione come browser internet su personal computer, browser internet su tavoletta e smartphone, applicazioni (le "apps") per i principali sistemi informativi mobili (Apple iOS per iPhone e iPad, Android e alla futura disponibilità e diffusione i sistemi Microsoft/Nokia). Fanno parte delle funzionalità base la Gestione mailing list profilate e la Gestione SMS.
- **MULTIMEDIALE** i contenuti in video e audio saranno parte integrante del sistema di servizi offerti senza soluzione di continuità rispetto ai contenuti tradizionali così da consentirne una reale valorizzazione oltre l'aspetto ludico al quale oggi sono spesso confinati.
- **INTEGRATO** il sistema supporterà, sia per i contenuti che per la relazione, l'integrazione alle soluzioni di social networking di grande diffusione, a partire da facebook, twitter e you tube. Comunque ciò dovrà avvenire nel rispetto del ruolo e della garanzia istituzionale, ovvero senza esclusione di altri sistemi che si presentassero sul mercato e si diffondessero e con criteri opportuni di sicurezza e verifica dei contenuti. *La sicurezza potrà essere garantita anche da un criterio di verifica dell'identità particolarmente forte attraverso l'estensione d'uso della CRS per l'accesso ai servizi relazionali.*

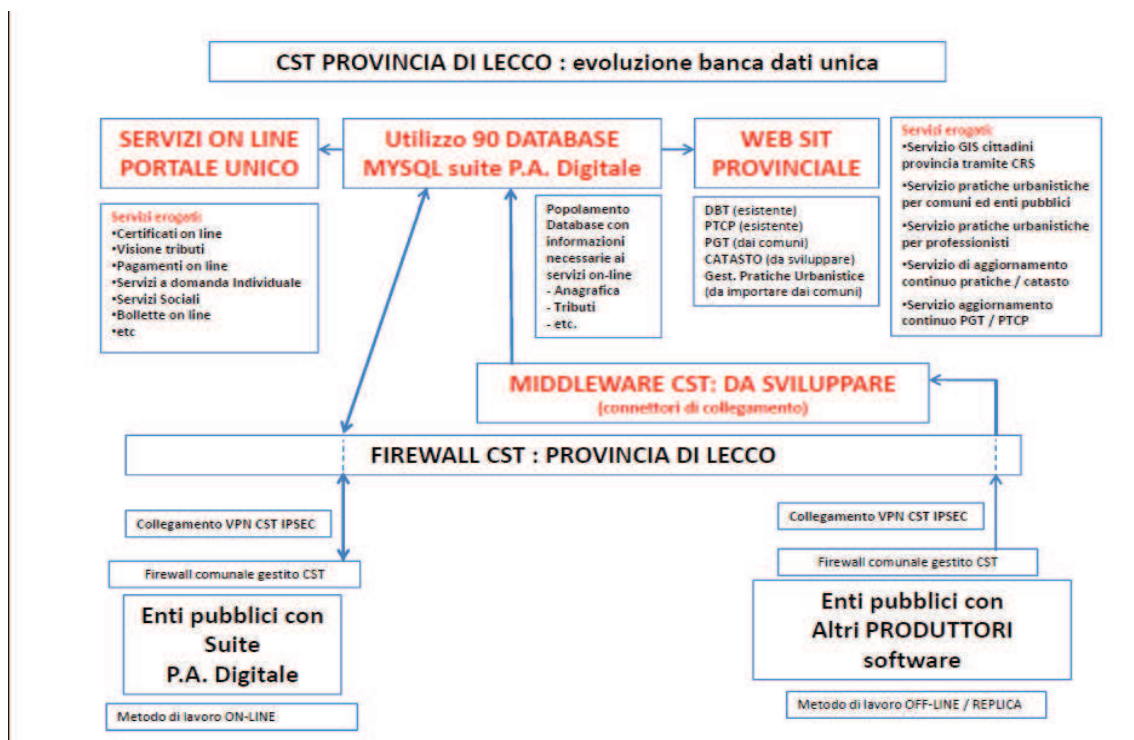
Il Progetto prevederà il recupero dei contenuti già pubblicati e prodotti dagli Enti, e l'organizzazione di una Redazione Centrale come servizio a disposizione degli Enti più piccoli, per un supporto nelle attività di pubblicazione ed aggiornamento dei siti web istituzionali.

*Ente pilota: Comune di Lecco*

*Investimento stimato/previsto: 200.000 euro*

## 4.2 Sistema per la Cooperazione applicativa (Banca Dati Integrata)

La messa a punto di un sistema per la gestione della cooperazione applicativa risponde alla volontà di uniformare le modalità di accesso ai servizi web da parte dei cittadini/imprese, indipendentemente dall'ente pubblico a cui è richiesto il servizio, inoltre lo stesso impianto consente di gestire come un unico progetto in ambito CST le integrazioni fra le basi informative dei comuni aderenti di tipo anagrafico, tributario e territoriale (archivi catastali) ed il database del sistema territoriale della Provincia (Web SIT). Come descritto nel disegno sotto riportato l'anagrafe integrata sarà alimentata in maniera diretta per tutti gli enti con Suite P.A. Digitale mentre verrà realizzato un *middleware* per uniformare allo stesso data base le anagrafi degli enti pubblici che utilizzano altri software.



*Ente pilota: Provincia di Lecco/Lario Reti Holding*

*Investimento stimato/previsto: 100.000 euro*

### 4.3 Piattaforma applicativa

Di seguito vengono riportati i moduli applicativi che saranno oggetto di avviamento nel periodo d'interesse del Progetto.

Ogni intervento progettuale oltre all'attivazione in modalità asp prevede l'avviamento presso un ente pilota con il conseguente piano di formazione che, per il metodo di lavoro del CST, potrà vedere la partecipazione anche del personale di altri enti aderenti.

Inoltre, essendo componente integrata la presentazione dei servizi in modalità web (*servizi on line*), oggetto del progetto sarà l'attivazione della funzione "*pagamento on line*" in modo standard per i servizi erogati dal portale di servizi.

### **Gestione Documentale**

Il modulo **Gestione Documentale** consentirà di avere sotto controllo l'intero ciclo di creazione, gestione, scambio e archiviazione di dati, informazioni e documenti, e rappresenta lo strumento per la gestione di tutti documenti prodotti e ricevuti quotidianamente dall'ente sia in formato cartaceo sia in formato digitale.

Il nuovo scenario di digitalizzazione e dematerializzazione dei documenti, suggerito dalle nuove normative, richiede infatti agli enti di dotarsi di strumenti che non si limitino solo a produrre, ricevere e trasmettere documenti digitali, ma che siano anche in grado di garantirne la fruizione e soprattutto, **la sicurezza e la conservazione amministrativo-giuridica**.

Il Sistema per la Gestione Documentale è nativamente integrato con tutti gli applicativi della suite URBI del CST.

Il Sistema, contestualizzando i documenti nelle progressive fasi di transito e tenendo traccia delle eventuali e successive modifiche da un ufficio all'altro dell'ente, arricchisce il loro contenuto rendendo più rapido ed efficace il reperimento delle informazioni in essi contenute.

Grazie alla tecnologia web sulla quale si basa l'intera suite applicativa del CST, i documenti possono essere visionati o gestiti in qualsiasi momento.

In particolare le aree che, nell'ambito del progetto, maggiormente beneficeranno del particolare livello d'integrazione del Sistema Documentale con la piattaforma applicativa sono l'area del Protocollo Informatico/Pec e Firma digitale e l'area del SUAP.

Inoltre nell'ambito dell'integrazione con i *Servizi on line* sarà disponibile anche la funzione di Timbro Digitale che consentirà ai comuni che lo desiderano di rilasciare ai cittadini certificati in originale, via web, eliminando totalmente la necessità del cittadino di recarsi presso gli sportelli dell'ente

*Ente pilota: Provincia di Lecco per Documentale – Protocollo informatico/PEC*

*Ente pilota: Comune di Lecco per Documentale – Servizi demografici/Timbro digitale*

*Investimento stimato/previsto: 50.000 euro*

## **SUAP - Sportello Unico Attività Produttive (DPR 160/2010)**

Sono gestiti i procedimenti amministrativi legati allo Sportello unico per le attività produttive come da DPR 160/2010.

Il Sistema si articolerà su tre componenti principali:

1. **il gestore della pratica**
2. **il gestore dell'interfacciamento con l'anagrafe edilizia;**
3. **il sistema di work-flow management**

Il modulo applicativo consente di gestire i procedimenti legati alle richieste inoltrate allo Sportello unico per le attività produttive

Attraverso il Work-Flow Management che regola i processi decisionali, gli strumenti di comunicazione, la firma digitale, la PEC, i sistemi di acquisizione on line dei documenti, è possibile realizzare una cooperazione "digitale" tra gli operatori della pubblica amministrazione e tra la pubblica amministrazione e cittadini/imprese.

Si integra con: Protocollo Informatico/PEC, Sistema Muta, Sistema ComUnica, Firma Digitale

*Ente pilota: Comune di Lecco*

*Investimento stimato/previsto: 40.000 euro*

## **Servizi Socio-sanitari**

Quanto segue rappresenta le caratteristiche del Progetto in corso di analisi/implementazione da parte di Rete Salute è che vedrebbe successivamente il coinvolgimento degli altri soggetti operatori del settore (p.e. Gestione associata di Lecco).

Il sistema informativo Servizi Socio-sanitari è basato su una banca dati integrata - finalizzato alla gestione e al trattamento di informazioni di dettaglio e/o sintesi - indispensabili alla programmazione degli interventi, come previsto sostanzialmente dall'art. 21 L. 328/2000 e come ripreso da:

- Normative Regionali di riferimento
- Seduta della Conferenza Stato Regioni del 20 novembre 2008
- DM Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio delle prestazioni erogate nell'ambito dell'assistenza sanitaria in emergenza-urgenza del 17 dicembre 2008

### **Le caratteristiche della soluzione applicativa**

- gestione e al trattamento di informazioni di dettaglio e/o sintesi attraverso un sistema informativo basato su una banca dati integrata;
- possibilità di operare in un contesto multi-ente gli operatori possono realizzare una rete di comunicazione a vantaggio di tutti gli Enti coinvolti (Sportelli Comunali, Rete Salute, Operatori Sociali ASL/USL, ecc.);
- possibilità di gestione delle pratiche per operatore incaricato;
- possibilità di alimentare il Nuovo Sistema Informativo Sanitario nelle modalità previste dalla soluzione "Mattoni del Servizio Sanitario Nazionale" (funzionalità sviluppata sulla base dei Provvedimenti approvati nella Seduta della Conferenza Stato Regioni del 20 novembre 2008 e successive normative regionali, come il DM 17 dicembre 2008);
- gestione del Punto Unico di Accesso o integrazione con gli applicativi già esistenti negli Enti
- gestione SAD/ADI anche mezzo VOUCHER
- consuntivazione prestazioni SAD/ADI mediante MDC (rilevatore presenze)
- integrazione con la Carta Regionale dei Servizi della Regione Lombardia

### **Le Principali funzionalità**

#### ***Modulo Portale***

- Sportello Polifunzionale Virtuale.
- è strutturato su due aree:
  - *Area Pubblica*: raccoglie informazioni di carattere generale e/o specifico sui servizi offerti ai cittadini (Carta dei Servizi).
  - *Area Riservata* (Privata):
    - Operatori e richiedenti possono accedere per la consultazione delle pratiche in corso sulla base della rispettiva competenza (profilazione)
    - Accesso a tutti gli applicativi web dell'Ente mediante CRS
    - Operatori del Settore, in base alle credenziali d'ingresso possono operare online via internet per la gestione informativa dei Servizi erogati
    - Per mezzo di cruscotti specifici, è consentito agli Operatori autorizzati di visualizzare report e analisi statistiche per attività e per Ente

### **Modulo Scheda di prima segnalazione (front-office)**

Si registrano:

- le principali informazioni anagrafiche;
- le segnalazioni dei bisogni espressi dal soggetto richiedente;
- le informazioni complementari (zona o quartiere di residenza, medico di base, atti del Tribunale, etc.);
- viene valutata la complessità della richiesta: in caso di bisogno complesso questa verrà inviata al Punto Unico di Accesso, mentre nel caso di bisogno semplice verrà coinvolto il Servizio Sociale Professionale

### **Modulo CRS**

È possibile l'importazione dei dati anagrafici dei soggetti direttamente dalla carta stessa senza la necessità di doversi integrare con i Servizi Demografici Comunali. Allo stesso tempo può essere utilizzata dai cittadini per firmare digitalmente qualsiasi tipo di documento rispondendo esattamente a quanto previsto dall'articolo 42 decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione digitale) riguardo alla "Dematerializzazione", ma anche per accedere all'area riservata del sistema informatico dove si può consultare lo stato delle pratiche in corso, effettuare ulteriori richieste, ecc.

### **Modulo BACK OFFICE**

E' un modulo dove gli operatori addetti possono disporre di tutta una serie di funzionalità utili a snellire le procedure agli sportelli con beneficio sia per gli uffici che per i soggetti coinvolti:

- lettura delle schede di Prima Accoglienza inserite dallo specifico sportello;
- gestione del caso semplice e indirizzamento al Servizio di Riferimento;
- gestione del caso Multiproblematico;
- costituzione della Cartella Sociale;
- stesura del Piano di Assistenza Personalizzato;
- verifica della disponibilità economica necessaria;
- erogazione delle prestazioni socio-sanitarie;
- consuntivazione economica delle prestazioni.

### **Modulo CARTELLA ANAGRAFICA DEGLI ASSISTITI**

In questo modulo sono gestiti:

- i dati principali degli Assistiti;
- le informazioni relative al "Nucleo Familiare Sociale" e ai Delegati all'incasso di provvidenze economiche o al pagamento di fatture o bollettini - a fronte di un servizio erogato.



La **cartella anagrafica** può essere alimentata da dati già acquisiti dal Sistema informativo del Comune.

Nella sezione economica della cartella anagrafica è possibile registrare in modalità storicizzata tutte le attestazioni ISEE presentate all'Ente.

*Principali Funzioni della Cartella Anagrafica:*

- *Interventi effettuati:* ogni intervento può essere erogato direttamente dall'Ente oppure da un soggetto operante nel Terzo Settore.
- *Liste di Attesa, Graduatorie e Commissioni*
- *Gestione Progetti Economici:* per ogni intervento è possibile associare e gestire un Capitolo Economico di Spesa.
- *Gestione Prestazioni:* codificate all'interno degli Interventi, sono associabili da parte dell'operatore. Le prestazioni sono completamente personalizzabili; per la gestione economica della Prestazione, e quindi dell'Intervento, è prevista un'apposita scheda in ognuno di questi spazi. Le prestazioni possono essere raggruppate in iter specifici per ogni tipo di intervento.
- *Scadenziario delle Prestazioni* – consente di inserire la data di effettuazione in modo "multiplo" (per tutte quelle attività oggetto di ricerca).
- *Gestione Flussi Bancari* - un elenco di prestazioni economiche può essere inviato a un Istituto di Credito per provvedere all'incasso o al pagamento, secondo il formato definito dall'Istituto medesimo.
- *Titoli Sociali* (Voucher Sociali – Buoni – ecc.): gli Interventi possono essere gestiti mediante Titoli Sociali, come previsto dall'Art.17 "Titoli per l'acquisto di servizi sociali" della legge 328/2000.
- *Gestione delle Stampe* per Interventi o Prestazioni: è possibile applicare una serie di filtri predefiniti (tipo di intervento, area di interesse, tipo di progetto economico , ecc.). È possibile estendere la ricerca, allargata al nucleo familiare. Nelle stampe è possibile scegliere la stampa Sintetica o Dettagliata dei dati, con l'elaborazione dei costi Previsti o Consuntivati. Nelle stampe Prestazioni è possibile usufruire di ulteriori filtri di ricerca.
- *Stampa della Cartella dell'Assistito:* è possibile stampare tutto il fascicolo relativo all'assistito, compresi Interventi e Prestazioni erogati.
- *Agenda operatore:* ogni Operatore autorizzato interagisce per programmare e consultare attività codificate dall'Ente a livello di prestazione.
- *Ulteriori funzioni:* estrazioni statistiche corredate da grafici, utili anche per la stesura del Bilancio Sociale o per il servizio di Monitoraggio dei bisogni e delle risorse sul territorio, sono fruibili attraverso il Portale o il Segretariato.

*Ente pilota: Rete Salute e Comune di Lecco*

*Investimento stimato/previsto: 40.000 euro*

## 4.4 Monitoraggio della rete

Sono resi disponibili sul centro servizi una serie di moduli di servizio per il controllo della rete e delle dotazioni su di essa operative, con possibilità di controllare le postazioni di lavoro di ciascun ente aderente al CST.

In particolare

### ***Servizi per la gestione e protezione delle postazioni di lavoro in rete***

**Gestione degli aggiornamenti.** Gestione centralizzata della distribuzione di aggiornamenti verso tutti i PC con conseguente riduzione delle attività di routine del personale IT.

**Protezione dei PC dal malware.** Protezione dei PC dalle minacce più recenti con un sistema centralizzato, che utilizza le stesse affidabili tecnologie

**Monitoraggio proattivo dei PC.** Ricezione di avvisi su aggiornamenti e minacce che facilitano l'identificazione proattiva e la risoluzione anticipata dei problemi prima che influenzino l'uso dei PC e abbiano un impatto sul vostro business.

**Assistenza remota.** Risoluzione dei problemi dei PC, indipendentemente dall'ubicazione degli utenti, tramite assistenza remota.

**Inventario hardware e software.** Traccia delle risorse hardware e software utilizzate in azienda per gestire con efficienza asset, licenze e conformità.

**Impostazione dei criteri di sicurezza.** Gestione centralizzata delle impostazioni per aggiornamenti, firewall e protezione dal malware per tutti i PC, anche su computer esterni alla rete aziendale.

### ***Gestione dei servizi di standardizzazione***

**Aggiornamenti.** Aggiornamento dei PC, funzionalità di ricerca e la crittografia delle unità BitLocker per proteggere i dati riservati.

**Standardizzazione.** Standardizzare il parco PC aziendale su un'unica piattaforma Windows e ottenere automaticamente i diritti sulle versioni future di Windows senza dover acquistare licenze di aggiornamento.

*Ente pilota Provincia di Lecco*

*Investimento stimato/previsto: 50.000 euro*

## 5. Prodotti e Servizi rilasciati

Di seguito si riportano le realizzazioni che rappresenteranno il risultato operativo dei vari progetti e quanto sarà reso disponibile innanzitutto a tutti gli enti aderenti al CST:

- |  |   |
|--|---|
| <b>1 Nuovo Portale Sovraterritoriale</b>   | nuovo <b>web portal</b> con funzioni per la gestione della multicanalità  |
| <b>2. Sistema per la Cooperaz. Applic.</b> | Sistema di <b>web service</b> per realizzare la Banca Dati Unica con lo scopo di uniformare i dati provenienti dalle basi dati delle diverse funzioni applicative piuttosto che da differenti enti collegati, e di uniformare le modalità di accesso ai servizi internet                    |
| <b>3. Piattaforma applicativa</b>          | moduli applicativi: <b>Gestione Documentale, SUAP, Servizi Sociali</b> , sempre nativamente integrati nella piattaforma applicativa del CST e completi delle funzioni di erogazione dei servizi via internet ai cittadini (riconoscimento con <b>CRS</b> e autenticazione con <b>IdPC</b> ) |
| <b>4. Monitoraggio rete</b>                | composizione di prodotti per il monitoraggio della rete dei comuni e delle postazioni di lavoro che su di essa insistono  |

## **6. Utilizzo delle infrastrutture tecnologiche, piattaforme applicative e standard messi a riuso da Regione Lombardia o da altri soggetti**

Il Progetto prevede l'impiego dei seguenti prodotti tecnologici messi a riuso da Regione Lombardia ed in parte già d'impiego del CST

<b>IdPC</b>	"Identity Provider del Cittadino", sistema di autenticazione per supportare l'identificazione degli utenti al momento della richiesta di accesso ai servizi erogati dagli enti stessi.
<b>CRS</b>	Carta Regionale dei Servizi adottata per tutte le funzioni di accesso, riconoscimento, anche quale badge dei dipendenti degli enti della pa del territorio di Lecco
<b>MUTA</b>	Modelli Unici per la Trasmissione degli Atti, sistema di servizi messo a disposizione da Regione Lombardia per tutti i soggetti coinvolti nei processi di comunicazione o autorizzazione relativi alle attività produttive con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti amministrativi relativi alle attività produttive, regolamentare e rendere omogenei i procedimenti e i flussi informativi tra i vari soggetti coinvolti, consentire la cooperazione tra enti interessati al processo attraverso lo scambio controllato delle informazioni e l'integrazione tra sistemi
<b>Rete Lombardia Integrata</b>	sistema di rete della Regione Lombardia che consente a tutti gli Enti Pubblici di usare applicazioni attraverso un canale sicuro e riservato (cifatura a 128 bit) mediante una rete privata virtuale in Internet dedicata esclusivamente agli aderenti. Inoltre gli Enti dispongono di caselle di Posta Elettronica Istituzionale che consentono, con le stesse garanzie di sicurezza, qualsiasi comunicazione da e per la Regione Lombardia.
<b>ComUnica (CCIAA)</b>	sistema per la gestione del trasferimento dei documenti (pratiche) reso disponibile dal sistema camerale nell'ambito del progetto SUAP

## **7. Analisi e descrizione del work-flow documentale del procedimento Atti Amministrativi e del relativo processo di digitalizzazione implementato**

Si presenta l'analisi adottata per il Sistema Documentale/Atti amministrativi come in corso di implementazione presso il Comune di Lecco quale esempio di applicazione del Sistema Documentale

### **Descrizione**

La gestione del procedimento è governata dall'Iter di Work-Flow Applicativo, i menù proposti hanno lo scopo di individuare i momenti operativi, suddivisi per argomenti specifici, in cui sono riassunte tutte le funzionalità principali dell'istruttoria. Con l'Iter, le fasi successive alla discussione - che porteranno all'esecutività della delibera e alla pubblicazione - sono allineate in modo agevole e protette dai privilegi stabiliti per l'utente. "Proposte" consente di inserire, modificare e annullare le proposte di ciascun ufficio, assegnando gli uffici destinatari e i pareri collegati alla proposta e, inoltre, di creare le proprie Determinazioni. "O.d.G." permette di definire i punti della seduta, stampare l'Ordine del Giorno, inviare le lettere di convocazione, inserire i presenti alla seduta e infine di creare le delibere.

### **Inserimenti Proposte**

#### **Ricerca Proposte**

#### **Gestione Proposte di Delibera**

- Convalida Inserimento Proposta
- Parere Regolarità Tecnica
- Parere Regolarità Contabile
- Invio in Discussione
- Convalida/Modifica Atto Finale
- Visione Atto al Proponente
- Pubblicazione Atto
- Assegnazione Esecutività
- Generazione Impegni Finanziaria

#### **Gestione Proposte di Determina**

- Convalida Inserimento Proposta
- Visto Contabile
- Creazione Determine
- Convalida/Modifica Atto Finale
- Pubblicazione Atto
- Assegnazione Esecutività
- Generazione Impegni Finanziaria

## **Gestione Sedute**

Questa funzione permette di gestire la Seduta e le relative operazioni. Per ciascuna seduta è possibile definire sia i dati generici (data, ora, commissione, luogo 1° convocazione), sia altri dati non obbligatori, come per esempio le notizie relative alla 2° convocazione. Stabiliti questi parametri, per ogni seduta si precisano quali componenti (consiglio, giunta) vi partecipano e i punti dell'ordine del giorno (proposte da discutere), cui è possibile aggiungere altri punti con procedura veloce.

È possibile utilizzare la stampa per l'ordine del giorno e la lettera di convocazione (via carta o mail, da modello preconfigurato nello spool delle stampe) perfettamente integrabile nel Protocollo della Suite applicativa. La funzione gestisce anche i risultati delle sedute, con il monitoraggio di presenti / assenti da proposta a proposta. È concesso definire le votazioni (in modo generale o puntuale) e codificarne l'esito; a esito avvenuto, sarà possibile stampare la fascetta in formato A3, assegnare il numero e stendere il testo finale della delibera in originale e copia (su 2 files diversi). Atto finale sarà la stampa da spool del verbale della seduta. Infine possono essere codificate in ogni momento le commissioni (cariche, date di validità, storico). Soggetti e commissioni hanno una data di validità anche diversa tra loro.

## **Creazione della Seduta**

- Definizione della Seduta
- Definizione dell' O.d.G. e Stampa
- Definizione dei Convocati
- Stampa delle Lettere di Convocazione
- Convocazione via e-mail

## **Gestione del Post-Seduta**

- Definizione Presenti/Assenti (generali della Seduta)
- Inserimento di tutti i dati relativi alla discussione di ogni punto
- Definizione Presenti/Assenti al discussione di ogni punto
- Definizione della votazione di ogni punto
- Stampa Verbale della Seduta e/o Brogliaccio del Segretario

## **Gestione Esiti**

- Eventuale modifica del testo della proposta
- Eventuale aggiunta/modifica di allegati alla proposta
- Eventuale modifica dei pareri
- Eventuale modifica dell'oggetto della deliberazione
- Inserimento di eventuali note
- Definizione dei dati di pubblicazione e esecutività di ogni atto
- Definizione dell'esito di ogni punto
- Stampa fascetta/cartellina dell'atto

- Stampa lettere di comunicazione ai capigruppo
- Stampa lettera alla prefettura

### **Altre Gestioni**

All'interno della sezione si propongono funzioni che agevolano lo stato di avanzamento dei processi evolutivi degli atti. Il menu permette quindi di gestire in maniera massiva le fasi finali accessorie della gestione degli Atti. Qui rientrano le funzionalità non gestite per ogni singolo atto durante la fase di Gestione della Seduta, come l'assegnazione massiva delle date di pubblicazione, l'esecutività, l'invio capigruppo, la ricerca atti per Scadenza Esecutività e l'assegnazione ai medesimi dello stato Esecutivo.

"Gestione Iter" permette di operare accelerando le fasi successive alla numerazione, che porteranno alla pubblicazione e all'esecutività dell'atto. La funzione è utile per assegnare in maniera massiva le informazioni alle varie delibere, tenendo in evidenza i casi in cui sono assegnati dati particolari (date, esecutività, ecc.). "Scadenza Esecutività" assegna in automatico il flag di esecutività senza l'obbligo di entrare puntualmente negli atti.

### **Altre Gestioni**

- Gestione Iter
- Scadenza Esecutività

### **Situazioni**

In Visualizzazioni e Ricerche è possibile effettuare qualsiasi ricerca su delibere, determine e atti già numerati. Dall'elenco degli atti è inoltre possibile accedere a tutte le informazioni relative all'atto stesso, compreso il testo e gli allegati. In "Stampe" la procedura prevede una serie di stampe che è possibile utilizzare e/o personalizzare.

### **Visualizzazioni e Ricerche**

- Visualizzazione
- Interrogazione per Oggetto
- Interrogazione Personalizzata

### **Stampe**

- Capigruppo
- Prefettura
- Elenco Atti Pubblicati
- Elenco Atti Esecutivi
- Stampa Registro
- Stampa Gettoni Presenza

## **Dati informativi**

In "Dati Specifici" è possibile effettuare la codifica delle tabelle di base specifiche della procedura Atti Amministrativi. Nel Workflow Applicativo ci sono nuove tabelle che hanno il compito di codificare tutto ciò che serve alla procedura per gestire gli iter degli atti amministrativi. Queste tabelle quindi identificheranno tutti i passi dell'iter, tutti i ruoli da assegnare agli utenti, tutti gli utenti e la codifica degli iter che gli atti amministrativi potranno seguire. È possibile inoltre effettuare codifica e variazione dei dati presenti nelle Tabelle di Base (tabelle comuni a tutte le procedure della piattaforma applicativa del CST).

## **Dati Specifici**

- Soggetti Atti Amministrativi
- Uffici
- Tipi Atti Amministrativi
- Servizi
- Pareri
- Elenco Variabili
- Parametri Generali
- Gestione Commissioni
- Referenze Atti Amministrativi

## **Work-Flow Applicativo**

- Passi Atti Amministrativi
- Ruoli Atti Amministrativi
- Utenti – Ruoli
- Assenze/Sostituzioni Utente Loggato
- Iter Atti Amministrativi
- Statistiche Atti Amministrativi
- Inizializza Passi/Ruoli/Iter

## **Tabelle di Base**

- Comuni Italiani
- Comuni Esteri
- Province
- Nazioni
- Titoli di Studio
- Professioni

## **Esempi di interoperabilità tra le procedure della piattaforma applicativa**

In condizioni di particolare complessità gestionale, il sistema permette di configurare secondo necessità nuovi passi "intermedi" tra quelli già previsti, oppure di definire nuovi ruoli e funzioni per la loro trattazione.



Con l'introduzione di nuovi passi, l'utente destinatario verrà chiamato ad agire – oltre che per le mansioni canoniche già previste – anche per queste nuove funzioni. Nella gestione degli atti, questo permetterà:

- di far conoscere a soggetti terzi lo status di avanzamento del processo
- di stabilire ulteriori autorizzazioni
- di divulgare informazioni significative

Nel menu parametri generali è consentito il setup di tutti i passi utili ai vari iter di interesse.

L'amministratore del sistema che, in fase di avviamento della procedura, assegnerà un iter per ogni tipologia di atto (ad es.: Delibere di Giunta, Delibera di Consiglio, Delibere di consiglio di amministrazione, Atti Dirigenziali, ecc.).

Per ogni iter codificato e assegnato, l'amministratore può disabilitare i passi privi di interesse per la propria organizzazione, eccezion fatta per quelli obbligatori, vincolati per default.

Risultato finale è che l'amministratore profila un processo che riproduce fedelmente l'iter organizzativo interno all'atto.

La fase di configurazione iniziale prevede l'individuazione dei ruoli dei vari utenti. Gli utenti potranno ricoprire le funzioni di:

- Utenti base per Uffici
- Responsabili di Procedimento per Uffici
- Responsabili d'Ufficio
- Responsabili del Servizio
- Segretario Comunale
- Responsabili di Ragioneria (per l'emissione del parere di regolarità contabile)
- Addetti alla pubblicazione della delibera/determinazione
- Supervisor di intera procedura Delibere

Oltre alle tipologie "base", potranno essere aggiunti altri tipi di utenza con gradi di libertà sui ruoli predefiniti. La *to-do list*, che suggerisce una serie di attività in attesa di essere processate, è posta all'attenzione degli utenti in fase operativa. Le attività assegnate a ciascun utente non vengono proposte in maniera casuale, ma raggruppate per procedura, e a loro volta per tipologia di passo. A discrezione dell'utente, sarà possibile interagire con le proposte di attività desunte dalla *to-do list* o dalle scelte tradizionali – comunque indicate nel menu di procedura. Una volta eseguita un'attività, essa non verrà più riproposta.

Ogni passaggio viene tracciato permettendo l'analisi a posteriori della durata di un processo.

#### *Integrazione con i Servizi On Line*

L'integrazione con la struttura dei Servizi On Line concede la visione Delibere. Questo servizio permette di visionare le delibere e le determine che l'Ente ha deciso di pubblicare online; i risultati possono essere filtrati indicando i parametri di ricerca disponibili nella maschera principale. Nel caso in cui l'Ente non abbia indicato alcuna tipologia disponibile per la pubblicazione sui servizi online, viene mostrato un messaggio di notifica al posto della maschera di ricerca. Il risultato della ricerca contiene i riferimenti agli atti trovati e offre la possibilità di visionarne tutti i dettagli, il testo completo e gli eventuali allegati.

#### *Integrazione con l'Albo Pretorio On Line*

L'Albo Pretorio On Line è il software che gestisce la pubblicazione Web automatica dei documenti che sinora venivano affissi all'Albo Pretorio "cartaceo" dell'Ente. Al momento dell'inserimento della data di pubblicazione sull'atto generato nella procedura Atti Amministrativi, l'atto medesimo viene inviato in una funzione di transizione che raccoglie tutti i documenti in fase di pubblicazione. Da qui gli atti potranno essere selezionati quelli che dovranno essere inviati all'Albo Pretorio, singolarmente o in gruppo multiplo, completi di tutti i documenti allegati.

#### *Integrazione con i Firma Digitale singola e multipla*

L'integrazione con la firma digitale è disponibile come certificato installato nel chip CRS. La compatibilità del dispositivo dipende dall'ATR dello stesso che deve essere compreso tra quelli di cui l'applicativo garantisce il funzionamento. L'applicativo gestisce anche la firma multipla, intesa come l'operazione per cui più firmatari firmino lo stesso documento completo.

#### *Integrazione con la procedura Contabilità-Finanziaria*

Particolarmente rilevante è l'integrazione con l'applicativo di Contabilità Finanziaria. Dalla procedura di gestione Atti Amministrativi è possibile interagire con la Contabilità Finanziaria in più fasi dell'iter di proposta:

- In fase di stesura dell'atto, il proponente individua i capitoli e gli articoli all'interno del bilancio (visualizzando le varie disponibilità economiche) ai quali imputare l'impegno – in caso di deliberazione o determinazione finale della proposta;
- In fase di emissione del parere contabile, il Responsabile della Ragioneria può trasformare la richiesta del proponente in impegno provvisorio (generato automaticamente in Contabilità Finanziaria);
- Solo per gli atti discussi in seduta, in fase di trasformazione dell'atto in delibera si può effettuare eventualmente una rettifica dell'importo previsto in fase di proposta, purché minore (durante la seduta è possibile che venga verbalizzata una diminuzione dell'importo iniziale previsto della proposta);
- Quando l'atto è divenuto esecutivo, si attiva la *to-do list* dell'utente della ragioneria che potrà trasformare l'impegno provvisorio in impegno definitivo oppure generare direttamente l'impegno se il provvisorio in precedenza non era stato creato. In questa fase è possibile anche generare i riferimenti sia per la contabilità analitica sia per l'economica.

*Integrazione con la procedura Documentale*

L'applicativo può avvalersi della Gestione Documentale, che ne potenzia alcuni processi. Il supporto del Documentale tiene traccia di tutti gli interventi effettuati sulla proposta iniziale, all'interno dei diversi e successivi passaggi. Delle varie versioni del documento è tenuta traccia in modo completo, con evidenza delle caratteristiche generali (autore della modifica, momento, ecc.) e degli interventi effettuati.

Utilizzando la Gestione Documentale l'amministratore può configurare una serie di metadati che arricchiscono il bagaglio informativo del documento trattato.

Il kit di firma digitale consente infine di firmare le proposte, i pareri e l'atto finale, garantendo la massima sicurezza e attendibilità delle informazioni gestite.

## 8. Stima dei costi

Progetto Nuovo Portale Sovr.      investimento previsto 200.000 euro di cui 50.000  
per recupero e migrazione contenuti

Progetto Cooperazione Appl.      investimento previsto 100.000 euro

Progetto Piattaforma Applicativa      investimento previsto 130.000 euro comprensivo di  
licenze, formazione, sviluppi software, interventi  
organizzativi anche per la parte relativi alla compo-  
nente servizi on line

Progetto Monitoraggio Rete      investimento previsto 30 keuro

***Totale nel periodo 460.000 euro***

## **9. Definizione sistema per il monitoraggio delle attività e per la misurazione degli impatti**

La Provincia di Lecco, con le risorse del Centro sistema ha già gestito negli anni progetti complessi che hanno visto il coinvolgimento di molti enti, ed in particolare ha portato a compimento con successo tutti i progetti siscotel ed *egovernment*

La gestione ed il monitoraggio delle attività legate al presente progetto seguiranno la medesima impostazione.

In particolare il *sistema di monitoraggio* prevede quattro livelli:

### **Il Piano di lavoro**

viene predisposto da ciascun Gruppo di lavoro ed approvato dall'Ufficio di Presidenza. In particolare, in questo caso il piano di lavoro sarà discusso e condiviso con Regione Lombardia

### **Le Figure di riferimento**

Per ogni progetto sarà individuato il responsabile del progetto in capo al comune pilota ed il punto di riferimento per il CST

### **I Gruppi di lavoro**

per ogni progetto si costituiranno gruppi di lavoro con personale dell'ente, del CST e dell'eventuale fornitore esterno che opereranno secondo i tempi e le modalità stabilite dal cronoprogramma concordato

### **Il Comitato di riferimento**

verrà costituito un comitato con esponenti dei Comuni e del CST che avrà il compito specifico di controllare l'avanzamento del progetto e risponderà direttamente all'Ufficio di Presidenza

Il *sistema di misura degli impatti* prevede:

- definizione degli obiettivi operativi,
- indicazione dei parametri di riferimento,
- determinazione degli standard iniziali
- indicazione degli standard obiettivo

## **10. Definizione sistema per la determinazione del “dividendo della efficienza” (art. 15 nuovo cad – dl n. 235/2010)**

L'art. 15 del Nuovo CAD richiama la necessità che le pubbliche amministrazioni facciano una valutazione attenta e corretta dei costi e dei benefici che gli investimenti tecnologici comportano ed in particolare invita a destinare una quota dei benefici economici conseguiti (un terzo) a sostegno di ulteriori investimenti per l'innovazione.

La Provincia di Lecco con il Modello CST ha sostenuto costi che sono stati ripartiti sui comuni aderenti per oltre 3 milioni di euro (finanziati per circa 1,5 milioni di euro)

La spesa media sul CST, a fronte dello sviluppo della qualità e della gamma dei servizi, è passata da circa 6 euro per abitante nel 2005, a circa 4 euro per abitante nel 2010. *(Il dato ha un significato solo nella sua globalità in quanto i Comuni utilizzando servizi differenti non possono essere confrontati all'interno del Centro sistema)*

Il controllo dei costi e delle ricadute organizzative ha portato ad introdurre politiche premianti l'adeguamento dei piccoli comuni come, per esempio, l'azzeramento dei costi fissi per i micro comuni (fascia < 1000 abitanti) che si appoggiano totalmente ai servizi del Centro.

Con il presente progetto si intende mantenere queste attenzioni ed in particolare si intende conseguire/monitorare i seguenti risultati economici

- a. Ottimizzazione dei costi fissi (valorizzazione dell'infrastruttura)
- b. Minor valore unitario dei costi diretti (economie di scala)

## 11. Conclusioni

Richiamiamo di seguito gli aspetti che riteniamo qualificanti il progetto presentato della Provincia di Lecco

- 1 Le attività oggetto della presente proposta rispondono alla **continuità di sviluppo del CST**, nella coerenza con gli investimenti fino ad oggi sostenuti e mantenendo l'equilibrio fra interventi sull'infrastruttura e interventi sugli aspetti organizzativo/procedurali finalizzati a migliorare la qualità dei servizi al cittadino/impresa.
- 2 Il progetto prevede il coinvolgimento di **enti qualificati del territorio** che, di fatto, portano a rendere disponibili a tutta la popolazione della Provincia di Lecco i servizi e l'infrastruttura implementata.
- 3 Coerentemente con le politiche adottate fin dalla sua costituzione il CST utilizza per la messa in opera dei nuovi servizi i prodotti/servizi standard resi disponibili da Regione Lombardia, in particolare:
  - **CRS** quale strumento di riconoscimento per l'accesso del cittadino ai servizi della pubblica amministrazione,
  - **IdPC** quale strumento di autenticazione ....
  - **MUTA** quale strumento per l'acquisizione e la certificazione delle richieste da parte del cittadino/impresa ...
  - **ComUnica** quale strumento per la distribuzione delle "pratiche" agli enti interessati,
  - Integrazione di basi dati eterogenee e gestione di servizi multiutente in **cooperazione applicativa**
- 4 Il Progetto consente di realizzare importanti **economie di scala e di scopo**, secondo la mission del CST. Economie di scala attraverso la messa a fattor comune per tutti gli enti del centro servizi delle implementazioni realizzate dagli enti pilota, economie di scopo attraverso la realizzazione di nuovi livelli di innovazione sia sul fronte dell'operatività interna che della qualità dei servizi al cittadino che gli enti non sarebbero in grado di realizzare in autonomia.
- 5 Il Progetto è **complementare** ai progetti presentati dalle Unioni di Comuni utenti del centro servizi, per accedere ai finanziamenti previsti con i voucher digitale per i comuni in gestione associata. In particolare le due iniziative progettuali consentiranno nell'arco dei prossimi 12-24 mesi di rendere operativa per i comuni aderenti una gestione nativamente integrata per tutte le funzioni applicative ed accessibile via web (portale di servizi sovra territoriale) relativa all'invio e alla gestione della documentazione attraverso i sistemi protocollo, pec, firma digitale, documentale; beneficerà in particolare di questa gestione il SUAP.