



**Ministro per la pubblica
amministrazione e l'innovazione**



Provincia di Asti
Medaglia d'oro al valor militare

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

**IL MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
E L'INNOVAZIONE**

E

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA DI ASTI

**PER L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA E TECNOLOGICA
PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE**

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ed il Presidente della Provincia di Asti, d'ora innanzi congiuntamente definiti "le Parti" o, singolarmente, "la Parte"

VISTO

- il decreto del Presidente della Repubblica 7 maggio 2008, con il quale Renato Brunetta è stato nominato Ministro senza portafoglio;
- il decreto del Presidente della Repubblica 8 maggio 2008, che conferisce all'On.le Prof. Renato Brunetta l'incarico per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ;
- il DPCM 13 giugno 2008, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei ministri in materia di pubblica amministrazione e innovazione al Ministro senza portafoglio On. Prof. Renato Brunetta", che prevede in particolare che il Ministro "è delegato ad esercitare le funzioni di coordinamento, di indirizzo, di promozione di iniziative, anche normative, di vigilanza e verifica, e di ogni altra funzione attribuita dalle vigenti disposizioni al Presidente del Consiglio dei Ministri, relative al lavoro pubblico, all'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, ai sistemi di gestione orientati ai risultati, nonché in materia di innovazione organizzativa, gestionale e tecnologica, di sviluppo della Società dell'informazione delle connesse innovazioni per le amministrazioni pubbliche, i cittadini e le imprese, con particolare riferimento alle strutture, tecnologie e servizi in rete, allo sviluppo dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, della diffusione della cultura informativa e digitale, anche attraverso i raccordi con gli organismi internazionali e comunitari che agiscono nel settore";
- i contenuti del disegno di legge delega finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico collegato alla manovra finanziaria per il 2009;

CONSIDERATO CHE

- il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione è delegato ad esercitare funzioni di impulso e promozione delle politiche di innovazione volte a migliorare la qualità dei servizi pubblici, verificandone l'efficienza, l'efficacia e l'economicità, realizzando programmi di sostegno all'innovazione nelle Amministrazioni pubbliche;
- il Ministro intende coinvolgere le Province nel processo di riorganizzazione e modernizzazione della pubblica amministrazione, attraverso la creazione di canali di raccordo diretti e permanenti fra le istituzioni territoriali;

- nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare il percorso di valutazione e di misurabilità dei servizi erogati;
- per il raggiungimento delle finalità sopra descritte è stata ritenuta opportuna la messa a punto e la gestione di uno strumento multicanale, moderno e di facile accessibilità, atto a favorire la comunicazione con i cittadini utenti, per la richiesta di informazioni in ordine ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e per la raccolta ed elaborazione dei livelli di soddisfazione nell'accesso e nella fruizione degli stessi;
- nella logica di porre al centro l'utente il Ministero ha avviato un progetto di moltiplicazione dei punti di accesso ai servizi pubblici all'interno dell'iniziativa Reti Amiche, al fine di soddisfare appieno le esigenze degli utenti senza vincoli su tempi e luoghi di fruizione dei propri diritti;
- nel percorso di semplificazione amministrativa è stato avviato dal Ministero un lavoro di ridefinizione delle regole tecniche in materia di dematerializzazione, al fine di realizzare quanto previsto nel Piano Industriale per la PA in ambito di *strategic sourcing* ma anche come volano per la revisione dei processi e quindi in ottica di semplificazione;
- la Provincia di Asti è da tempo impegnata nel processo di introduzione di nuove soluzioni tecniche, organizzative e gestionali in grado di offrire un forte impulso all'azione amministrativa in conformità alla logica dell'innovazione, in stretta coerenza con i livelli di programmazione nazionale e regionale in materia di e-government;
- la Provincia di Asti, in attuazione del programma di sviluppo del sistema informativo così previsto nella propria Relazione Previsionale e Programmatica:
 - ha realizzato in favore della diffusione dell'e-government importanti interventi infrastrutturali sul territorio in accordo con Regione Piemonte, nell'ambito del programma WI-PIE, e Città di Asti (realizzazione di una MAN cittadina che connette al backbone regionale edifici pubblici, scuole e aziende) e, sempre in accordo con Regione Piemonte, progetti per lo sviluppo della **banda larga** nel territorio provinciale con l'obiettivo di ridurre il **digital divide delle zone rurali e dei piccoli comuni** in particolare;

- coordina il Centro Servizi Territoriale (CST), ora Alleanza Locale per l'Innovazione (ALI), quale emanazione territoriale del più ampio Centro Servizi Territoriale Regionale, finalizzato all'erogazione in forma associata e coordinata di servizi di e-government in particolare in favore dei piccoli comuni (circa il 70% sotto i 1.000 abitanti). ;
- svolge un ruolo propulsivo e di accompagnamento all'innovazione nei confronti dei piccoli comuni favorendo la comunicazione telematica fra enti, l'interconnessione di banche dati, la condivisione di soluzioni software e il Sistema Informativo Territoriale. In tale ambito la Provincia ha attivato, prima in Piemonte, la figura del **facilitatore informatico**, ora affiancato da un'altra unità in ambito CST/ALI, per aiutare i piccoli comuni in tutte le incombenze inerenti l'ICT e l'e-Government;
- ha realizzato, nell'ambito del **Progetto Dedalo**, una rete di uffici comunali che, sulla rete, effettuano la prenotazione dei servizi erogati ai cittadini stranieri dallo sportello unico immigrati della Prefettura e dall'ufficio stranieri della Questura di Asti. Il progetto è nato nel 2003 con apposito protocollo d'intesa tra Prefettura, Questura, Provincia e Città di Asti dimostrando la capacità di fare sistema tra organi dello Stato ed EE.LL. Inizialmente il progetto è servito ad eliminare code dalla Questura e a distribuire al meglio le informazioni all'utenza extracomunitaria migliorando l'integrazione sociale. Il modello è stato utilizzato ed esportato a Torino, Napoli (prenotazioni via SMS, multicanalità), Forlì-Cesena e Cuneo. Dedalo, nel tempo, si è affiancato ai servizi di Poste Italiane erogando alcuni tipi di prenotazione, non previsti dall'accordo Stato-Poste, e mantenendo la rete umana e fisica utile anche per altre attività della PAI. e della PA in genere;
- ha avviato con l'Istituto Tecnico Industriale Artom apposito progetto per la realizzazione di un server, con tecnica di virtualizzazione, destinato a tutte le scuole astigiane per lo sviluppo di siti Internet e utilizzo di piattaforme e-Learning in ambiente open source. In tale ambito ha in corso di realizzazione il progetto "**Un Comune amico...**" con l'obiettivo di far adottare da ogni studente "smanettone" un piccolo comune ove l'allievo si affianca al personale dei piccoli comuni nell'uso di tecnologie innovative e funge da ufficiale di collegamento con il facilitatore informatico che, comunque, sovrintende alle attività;

- ha realizzato il primo mini centralino **VOIP** interamente Open Source presso l'Istituto Monti di Asti. Insieme al Comune di Asti verrà realizzato apposito impianto VOIP centralizzato a numerazione unica per tutte le scuole di ogni ordine e grado con sede nella città di Asti. L'impianto verrà realizzato "like Skype" per favorire la comunicazione in rete tra insegnanti, allievi e famiglie. Ciò consentirà di aumentare l'efficienza dei servizi telefonici e nel contempo ridurre considerevolmente la spesa;
- promuove, grazie al proprio know-how nella gestione delle reti e VOIP, l'interconnessione delle reti pubbliche e delle centrali telefoniche in ambito provinciale e regionale con il **modello SPC**;
- partecipa a tutti i **progetti regionali di Sistema Piemonte** inerenti l'e-Government (Amministrazione to Amministrazione, Amministrazione to Business, Amministrazione to Citizen), l'e-Procurement, l'e-Democracy e più in generale a tutte le iniziative inerenti l'innovazione tecnologica;
- è coinvolta nel progetto "**LABOR**" presentato, in ambito UPI, in risposta al bando Elisa 1 per la realizzazione di servizi inerenti le politiche del lavoro quali: autoaggiornamento dati (Centri per l'Impiego on Line) e verifica stati occupazionali, integrazione delle basi dati relative alle attività economiche produttive, valorizzazione a fini statistici dei dati amministrativi raccolti dai centri per l'impiego, sicurezza nei luoghi di lavoro ed emersione del lavoro irregolare, azioni di politica attiva e governance del territorio;
- coordina, insieme alla Provincia di Genova per il Nord-Ovest, e promuove il progetto, in ambito **CUSPI/UPI-ISTAT**, per la valorizzazione e sfruttamento degli archivi amministrativi degli enti ai fini della produzione di statistica ufficiale (superamento dei censimenti);
- ha in corso di installazione e messa a regime di una nuova procedura atti amministrativi, connessa a protocollo e gestione finanziaria, per la completa **dematerializzazione** di tutti gli atti amministrativi e relativa gestione documentale. In tale ambito tutto il management e gli amministratori sono stati dotati di firma digitale. Attraverso apposite form su siti Internet, Posta Elettronica Certificata e firma digitale alcuni uffici (esempio Concessioni e Trasporti Speciali) a breve dematerializzeranno tutte le proprie procedure e l'utenza (professionisti ed imprese) opererà direttamente in rete;
- ha realizzato, insieme alla Prefettura di Asti, apposito questionario atto ad

individuare lo **stato della "digitalizzazione pubblica"** del proprio territorio con particolare riferimento ai comuni di ogni dimensione. I risultati del questionario, che in alcune parti verrà somministrato periodicamente per poter misurare nel tempo i progressi dei piccoli comuni nel settore, servono a migliorare gli interventi da parte di Provincia ed altri enti pubblici al fine di migliorare infrastrutture e servizi di e-Government per rendere più efficiente ed efficace il rapporto con cittadini ed imprese;

- ha in avvio un progetto destinato alle **imprese che fanno innovazione** del proprio territorio, di concerto con le associazioni di categoria coordinate dalla Camera di Commercio di Asti, per supportare la loro partecipazione a bandi europei, alla ricerca di nuovi mercati, alla partecipazione a gare elettroniche (formazione ed e-Procurement) in favore della crescita e della competitività del territorio provinciale;
- ha in corso di ristrutturazione il proprio **sito Internet in ottica web 2.0** con l'obiettivo di erogare servizi ed informazioni ai cittadini ed operatori valorizzando le peculiarità del proprio territorio inserite in progetti come Astinternazionale e **Paesaggi Vitivinicoli di Qualità** con regione Piemonte, le Province di Alessandria e Cuneo (candidato come patrimonio materiale ed immateriale dell'umanità UNESCO). La riorganizzazione funzionale e tecnica del sito Internet provinciale consentirà di attivare funzionalità di **customer satisfaction** con l'utilizzo di interfacce emozionali (emoticon).

TUTTO CIO' PREMESSO

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Articolo 1

(Finalità ed obiettivi)

1. Le finalità generali del presente Protocollo sono indirizzate al miglioramento delle relazioni tra pubbliche amministrazioni nei diversi livelli istituzionali, cittadini e imprese nell'ambito del territorio della Provincia di Asti e specificatamente nei Comuni aderenti al CST/ALI provinciale. Per fare ciò, è imprescindibile la

costruzione di un sistema di gestione della conoscenza che, sviluppandosi secondo le logiche e gli strumenti della rete, favorisca il confronto virtuoso tra le prassi organizzative delle amministrazioni del territorio, renda fruibile il patrimonio informativo sviluppato da ciascuna di esse e consenta un progressivo avvicinamento tra le amministrazioni e i destinatari delle loro azioni.

2. Con il presente Protocollo le Parti intendono avviare una proficua e fattiva collaborazione attraverso la definizione e l'attuazione di un piano di azioni specifiche, orientato a garantire un'efficace diffusione di regole virtuose per rendere sempre più efficiente il funzionamento degli uffici di comunicazione, centri di contatto, relazioni con il pubblico e promuovere una costante interlocuzione tra i vari livelli decisionali.

Nello specifico si intende avviare una collaborazione per le seguenti azioni:

- a. Sostegno all'iniziativa Reti Amiche;
 - b. Partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione pubblica, per la sperimentazione della rilevazione della *customer satisfaction* attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (*emoticon*), con riferimento ad uno o più servizi erogati allo sportello e *on line*, sottoscrivendo la relativa adesione all'iniziativa.
 - c. Attivazione di un sistema di individuazione e promozione di "best practice" anche a livello territoriale e intersettoriale interno agli enti sul tema della semplificazione amministrativa;
 - d. Collaborazione a definire modelli e buone pratiche di corretta applicazione e di concreta sperimentazione delle tecnologie ICT per l'e-gov, anche al fine di contribuire all'integrazione delle regole tecniche in materia dematerializzazione.
3. Le Parti, anche attraverso l'azione svolta con tali iniziative, convengono di supportare la relazione tra cittadini e amministrazioni pubbliche e in particolare di:
 - a. raccordare i servizi di supporto informativo (front e backoffice, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile univoca agli utenti;
 - b. Sviluppare soluzioni di interoperabilità tecnologica, organizzativa e semantica dei processi di erogazione dei servizi;
 - c. Favorire il consolidamento delle strutture ed i canali di contatto con l'utenza anche

attraverso l'identificazione di gruppi di lavoro specifici.

4. Nell'ambito delle iniziative volte al raggiungimento degli obiettivi sopra richiamati, la Provincia di Asti si impegna a potenziare e migliorare il sistema di rilevazione delle indagini di *customer satisfaction* anche attraverso la partecipazione all'Iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (emoticon) *sottoscrivendo la relativa adesione all'iniziativa*;
5. Le modalità operative delle attività oggetto del presente protocollo saranno individuate dal Gruppo di lavoro di cui al successivo art.4. Le Parti si riservano di individuare congiuntamente ulteriori ambiti di intervento finalizzati a migliorare l'erogazione di servizi in favore della PA locale, dei cittadini e delle imprese.

Articolo 2

(Durata)

Il presente Protocollo d'intesa ha durata pari a tre anni con decorrenza dalla data di sottoscrizione, salvo recesso di una delle Parti che dovrà essere comunicato alle altre con un preavviso di due mesi. Le Parti si riservano la facoltà di rinnovo.

Articolo 3

(Obblighi delle Parti)

Le Parti si impegnano a mettere a disposizione, compatibilmente con le proprie risorse disponibili, le competenze e il know how necessari per la definizione e per la realizzazione delle attività oggetto del presente Protocollo.

In particolare:

- il Ministero, sosterrà le iniziative legate alla formazione del personale degli enti aderenti e condividerà linee guida utili al perseguimento degli obiettivi;
- la Provincia di Asti si impegna a svolgere un ruolo di coordinamento e raccordo per la realizzazione delle iniziative in argomento nonché ad avviare un laboratorio di sperimentazione su iniziative in argomento e nello specifico sui progetti "Mettiamoci la faccia", all'interno dei progetti di multicanalità e servizi online, e dematerializzazione.

Articolo 4

(Attuazione del protocollo)

1. In esecuzione del presente protocollo le Parti istituiranno un gruppo di lavoro, costituito da due rappresentanti per ciascun soggetto firmatario, per la direzione e il coordinamento delle attività oggetto dello stesso.

Il Gruppo di lavoro avrà la funzione di:

- a. Orientamento e programmazione delle attività;
 - b. Definizione delle modalità operative per la realizzazione degli interventi sulle aree individuate;
 - c. Individuazione delle eventuali criticità e proposizione delle possibili soluzioni operative;
 - d. Monitoraggio e verifica degli output e dei risultati prodotti;
 - e. Individuazione di ulteriori ambiti di interventi collaborativi.
2. Le Parti si impegnano a divulgare il Protocollo e le attività oggetto del medesimo attraverso comunicati stampa, siti istituzionali, nonché ogni eventuale ulteriore iniziativa che verrà di concerto individuata.

Le modalità di attuazione della collaborazione verranno concordate nel rispetto della normativa vigente tenuto conto degli specifici progetti da realizzare e delle attività a tal fine previste.

Articolo 5

(Modifiche)

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente protocollo dovranno essere concordate per iscritto tra le Parti.

Asti, lì 18 aprile 2009

IL PRESIDENTE
DELLA PROVINCIA
DI ASTI
Maria Teresa Armosino

IL MINISTRO PER LA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE E
INNOVAZIONE
Renato Brunetta