



Progetto CIT

«Trasferimento della buona pratica»

*Supporto alla fase di sperimentazione
presso il Comune di Potenza*



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



**GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**

Introduzione al documento

Il presente documento è volto a supportare il trasferimento della **buona pratica rappresentata dal modello organizzativo e gestionale e dalle soluzioni tecnologiche in uso** presso il Centro Innovazione e Tecnologie (CIT) della Provincia di Brescia, come formalizzato attraverso il «**Kit del riuso – versione preliminare**», definito nel corso del progetto.

In coerenza con quanto definito dall'Agenzia per la Coesione Territoriale quale riferimento per gli interventi di diffusione delle buone pratiche secondo il modello di **Open Community PA 2020**, la sperimentazione si declina nei **5 ambiti** di seguito elencati:



SCHEDA DI PRESENTAZIONE SINTETICA DEL CIT DI POTENZA

Cos'è il CIT

- Il CIT è una **struttura operativa** del Comune di Potenza impegnata a sostenere Comuni ed Enti del territorio nello **sviluppo di un sistema di servizi innovativi** accessibili *online* da cittadini e imprese

Obiettivi generali

- Attuare norme e indirizzi in materia di **Amministrazione digitale e Amministrazione trasparente**
- Rappresentare un **Centro di Competenza sull'eGov** per diffondere sul territorio la cultura dell'innovazione
- Garantire anche ai piccoli Comuni una **gestione adeguata delle risorse** informative e delle tecnologie

Perimetro di competenza

- Agenda Digitale Nazionale e Regionale
- Supporto ai processi di innovazione degli Enti
- Organizzazione della domanda di servizi di natura informativa e tecnologica, anche ai fini del contenimento e la razionalizzazione della spesa
- Gestione dei rapporti con l'offerta di servizi ICT
- Valorizzazione degli open data
- Normativa per la trasparenza della PA
- Gestione di progetti condotti in forma associata
- Erogazione di servizi di back office finalizzati allo sviluppo del governo elettronico locale
- Soluzioni di cloud computing
- Promozione di azioni di formazione e di informazione sulle tematiche dell'e-Gov

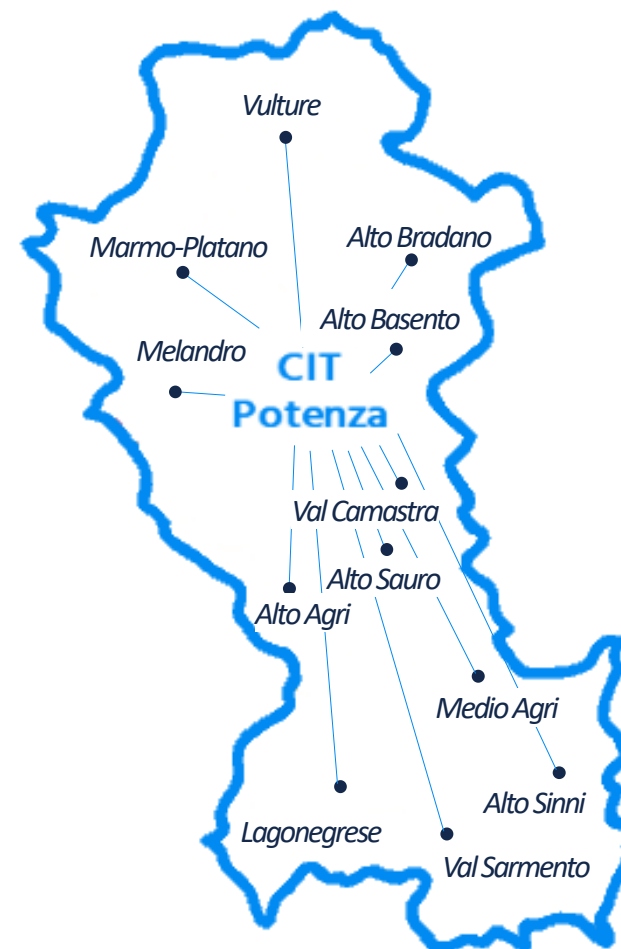


Ambito gestionale

I soggetti potenzialmente aderenti

La **struttura** dedicata a supportare i percorsi di eGovernment del territorio assume la denominazione di **Centro Innovazione Tecnologie (CIT)**. Si tratta di un Centro Servizi Territoriali (CST) di ambito sovracomunale che, oltre al **Comune di Potenza** in qualità di Ente coordinatore e gestore, è aperto all'adesione e partecipazione delle seguenti tipologie di soggetti:

- i restanti **99 Comuni** del territorio provinciale, in qualità di fruitori dei servizi innovativi erogati in forma aggregata dal CIT
- le 10 **Comunità montane** (*Alto Sinni, Camastra Alto Sauro, Lagonegrese, Melandro, Vulture, Val Sarmento, Alto Agri, Alto Basento, Marmo-Platano, Medio Agri*), in qualità sia di fruitori che poli territoriali di aggregazione
- le 4 **Unioni di Comuni** (*Alto Bradano, Medio Agri, Val Camastra Basento, Unione Lucana del Lagonegrese*), in qualità sia di fruitori che poli territoriali di aggregazione
- l'**Amministrazione provinciale**, eventualmente con ruolo di referente istituzionale per il territorio
- **altri soggetti pubblici** o Enti strumentali/società *in house*, da coinvolgere anche in funzione delle specifiche tipologie di servizi che saranno erogati





Ambito gestionale

Funzioni di competenza dell'Ente coordinatore e gestore del CIT

Le funzioni di competenza dell'Ente coordinatore e gestore del CIT sono le seguenti:

- adozione di **deliberazioni e altri atti amministrativi** necessari al funzionamento del CIT
- individuazione del **personale** necessario per la realizzazione, gestione e coordinamento di tutti i servizi del CIT
- predisposizione di adeguati **spazi per gli uffici e i collaboratori** del CIT
- **verifica** della coerenza delle attività svolte
- **coordinamento** dei programmi per l'acquisizione di beni e/o servizi per gli aderenti al CIT
- definizione dei criteri di selezione fornitori e delle schede tecniche per gare funzionali alla realizzazione del CIT
- revisione finanziaria e contabile del CIT

Le funzioni di Ente coordinatore e gestore del CIT sono state assunte tramite delega prevista dall'**art. 30 del TUEL**



Art. 30 D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 – TUEL: Testo Unico Enti Locali

1. Al fine di svolgere in modo coordinato funzioni e servizi determinati, **gli enti locali possono stipulare tra loro apposite convenzioni**
2. Le convenzioni **devono stabilire i fini, la durata, le forme di consultazione** degli enti contraenti, i loro **rapporti finanziari** ed i reciproci **obblighi e garanzie**
3. [...]
4. Le convenzioni di cui al presente articolo **possono prevedere** anche la **costituzione di uffici comuni** che operano con **personale distaccato** dagli enti partecipanti, ai quali affidare l'esercizio delle funzioni pubbliche in luogo degli enti partecipanti all'accordo, ovvero la **delega di funzioni** da parte degli enti partecipanti all'accordo a favore di uno di essi, che opera in luogo e per conto degli enti deleganti



Ambito gestionale

Definizione del Portafoglio servizi



SERVIZI OFFERTI

A titolo esemplificativo il CIT di Potenza, in qualità di **Centro di Competenza per la trasformazione digitale del territorio**, potrà erogare le seguenti tipologie di servizi:

- **Affiancamento specialistico al RTD e al DPO** degli Enti nell'esercizio delle loro funzioni
- **Consulenza qualificata *technology based*** (es. «l'Esperto risponde») su temi di Diritto applicato alla informatizzazione della PA e sulle strategie di adozione dell'Agenda Digitale nazionale o regionale
- Disponibilità di soluzioni tecnologiche per gli **open data**
- Accesso alle opportunità dello Sportello Europa
- Ore di **formazione** sulle tematiche dell'eGov
- **Assistenza tecnica** per tutti i servizi erogati

Potranno inoltre essere messi a disposizione del territorio **servizi progettati in forma coordinata o condivisa** in ambito sovra-comunale

- **Gestione integrata della FORSU** nell'ambito della raccolta rifiuti
- **Servizi informativi per la mobilità**

*Ulteriori servizi potranno essere erogati a partire da un'esplicita richiesta da parte degli aderenti, rilevata mediante indagini ad hoc o workshop territoriali, oppure per autonoma volontà del CIT (es. portali istituzionali comunali conformi a linee guida AgID, esposizione servizi nell'**App IO**, attivazione e dispiegamento soluzione territoriale di **PagoPA**)*



Ambito gestionale

Modalità di erogazione dei Servizi

Sarà possibile accedere ai servizi del CIT sulla base di quote e tariffe predefinite, secondo le seguenti modalità



IN CONVENZIONE

Attivare la Convenzione con il CIT dà diritto a usufruire di una **scontistica** sull'importo dovuto per l'accesso ai servizi. Alcuni servizi potranno essere **inclusi in un eventuale canone di adesione**



A LISTINO

Anche Enti che non si sono Convenzionati potranno comunque acquistare **a prezzi di listino** qualsiasi servizio erogato dal CIT (e la relativa assistenza)

L'eventuale **quota di adesione al CIT** potrà essere versata direttamente dal singolo Ente oppure dal capofila di Comunità Montane o Unione di Comuni per conto di tutti o alcuni degli associati. L'importo corrispondente potrà essere definito:

IN FUNZIONE DEL NUMERO DI ABITANTI E DI IMPRESE PER I SINGOLI COMUNI

(es. € 0,15 per abitante e € 1 per impresa)

SU BASE FISSA PER GLI ALTRI ENTI

(es. € 300 a Ente)

*La tariffa per l'**adesione al singolo servizio** dovrà essere definita a valle di una valutazione economica complessiva dei costi relativi all'erogazione e alla gestione di tale servizio e di una stima dei potenziali utenti, da effettuarsi anche mediante una **preliminare analisi di fattibilità** della soluzione e la **raccolta di manifestazioni di interesse***



Ambito organizzativo

I tavoli di lavoro del CIT

Il modello di Governance del CIT prevede che le scelte strategiche e le questioni tecniche più rilevanti siano affrontate nell'ambito di **tavoli decisionali** che si riuniscono almeno una volta all'anno

TAVOLO STRATEGICO

È composto dai **referenti politici** degli Enti aderenti:

Presidente

- Assessore all'innovazione del Comune di Potenza



Componenti

- Assessore all'Innovazione della Provincia di Potenza
- Presidenti di Comunità Montane e Unioni di Comuni
- Eventuali delegati di altri Enti aderenti

TAVOLO TECNICO

È composto dai **referenti tecnici** degli Enti aderenti

Presidente

- Coordinatore del CIT
(Servizi informativi oppure programmazione fondi europei)



Componenti

- Referenti tecnici delle Comunità Montane, delle Unioni di Comuni, della Provincia e di eventuali altri Enti
- Eventuali esperti individuati dal CIT



Ambito organizzativo

Il Tavolo Strategico di Coordinamento sull'e-gov



Modalità di funzionamento

Il tavolo strategico è convocato dal Presidente almeno una volta all'anno
(o con maggiore frequenza in caso di necessità)

Per la sua validità è necessaria la presenza di almeno la metà più uno dei componenti
Le deliberazioni sono approvate a maggioranza dei presenti

Competenze

- Definizione e approvazione delle **linee guida** e degli **indirizzi strategici**
- Coordinamento delle **relazioni istituzionali** con i Comuni e gli Enti associati
- Esercizio delle funzioni di **controllo e verifica**
- Implementazioni o riduzioni dei **servizi su adesione**
- Definizione delle aree tematiche e delle linee generali di sviluppo dei **servizi a canone e a progetto**
- Definizione della **quota di adesione**
- Individuazione delle categorie di utenti **destinatari di servizi e progetti** condotti dal CIT
- **Risoluzione di controversie** in merito all'applicazione della Convenzione o alla partecipazione a servizi o progetti
- **Verifica** delle risultanze delle attività svolte e **definizione delle attività programmate** per l'anno successivo



Ambito organizzativo

Il Tavolo Tecnico



Modalità di funzionamento

Si riunisce in seduta plenaria almeno una volta l'anno su convocazione del Presidente. Per consentire una maggiore flessibilità, è previsto il coinvolgimento dei singoli membri del tavolo da parte dell'Ente Coordinatore e Gestori in funzione delle specifiche esigenze e attività territoriali.

Competenze

- Analisi dei **fabbisogni del territorio** e le **soluzioni ICT** già presenti
- Elaborazione delle **proposte di revisione** e sviluppo di **nuovi servizi**
- Esercizio di funzioni scientifiche, tecniche ed organizzative per il **funzionamento del CIT**
- Condivisione con il Tavolo Strategico delle forme di **coordinamento delle procedure di erogazione** dei servizi
- Definizione della **proposta di programma annuale delle attività** del CIT
- Verifica e presentazione al Tavolo Strategico dello **stato di avanzamento del CIT** (sviluppo attività e nuove adesioni)
- Elaborazione di linee guida e strumenti a supporto della **gestione associata delle funzioni di reclutamento personale**



Ambito organizzativo

I tavoli tematici (articolazioni del Tavolo Tecnico)



Modalità di funzionamento

Gruppi di lavoro specialistici composti da un referente del CIT e da tecnici delle aggregazioni o comuni del territorio. Supportano il tavolo tecnico e i professionisti coinvolti in progetti e servizi del CIT, approfondendo tematiche specifiche e riportando poi all'Ente Coordinatore e Gestore del CIT e al Tavolo Tecnico

Competenze

- Analisi del fabbisogno di servizi sulla base delle linee di indirizzo individuate da Tavolo Strategico e Tavolo Tecnico
- Problematiche connesse all'erogazione e allo sviluppo dei servizi ed elaborazione di soluzioni operative
- Raccordo con il territorio
- Valorizzazione delle buone pratiche



Ambito organizzativo

Organigramma e articolazione dell'Ufficio

Nell'organigramma del Comune di Potenza il **CIT** potrebbe essere incardinato nel **Servizio Programmazione Fondi europei** oppure nei **Servizi informativi Informatici**

L'Ufficio dovrebbe contare su **3 risorse dedicate**



Un Coordinatore

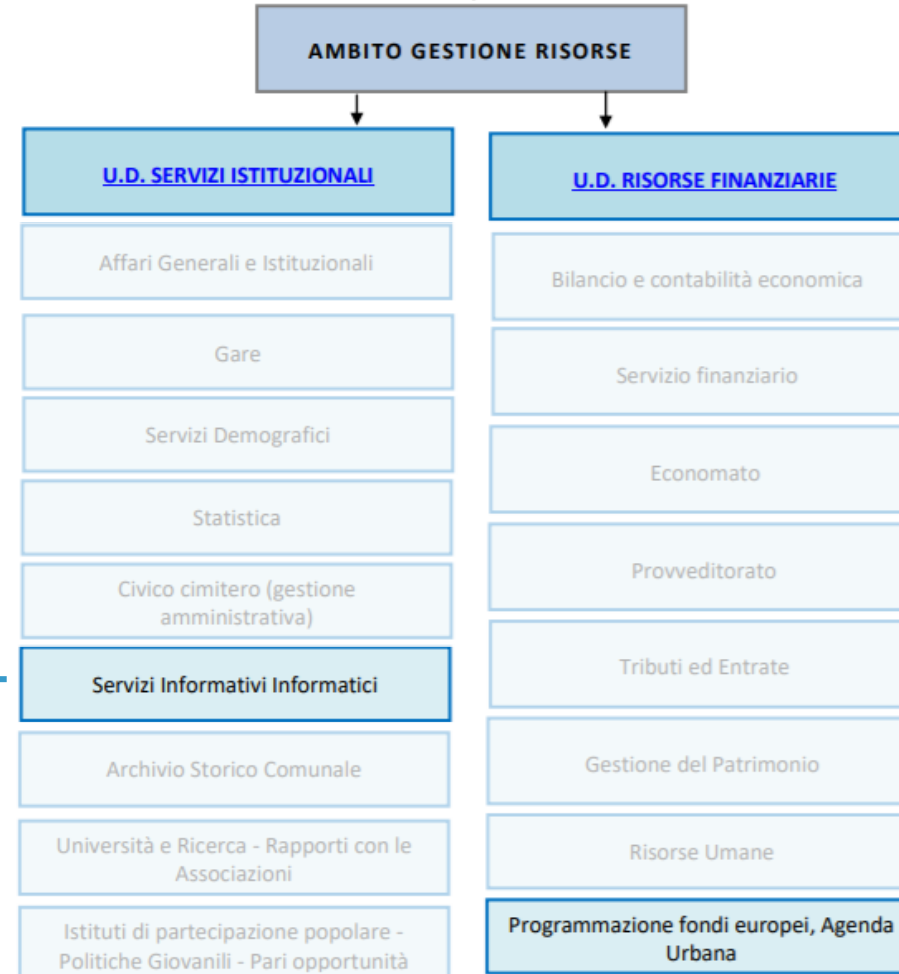


Un Referente amministrativo



Un Referente tecnico

CIT Potenza
Opzione 1





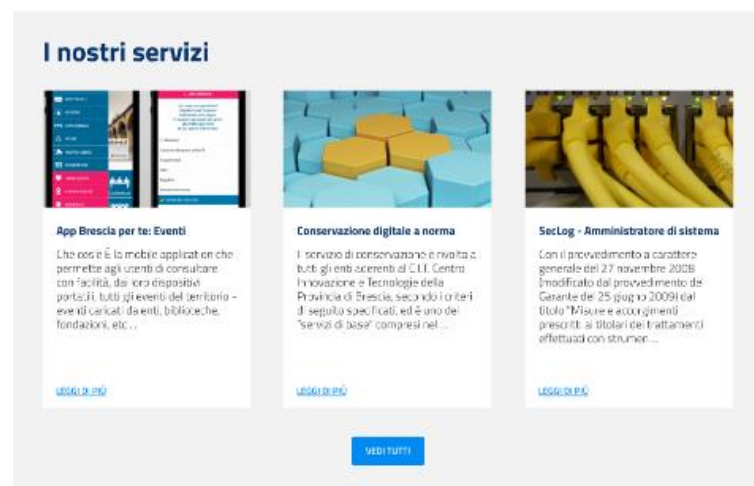
Ambito tecnologico

Sito istituzionale del CIT di Potenza



Il sito è strutturato nelle seguenti sezioni:

- **CIT**, dedicata a illustrare il modello organizzativo e gestionale
- **Servizi**, vetrina costantemente aggiornata
- **Work in Progress**, per presentare le principali progettualità del CIT
- **News/Eventi**, per segnalare novità e appuntamenti di interesse
- **Assistenza/Contatti**, per assistenza amministrativa e contabile ed help desk



Grazie al «Progetto CIT», il sito istituzionale è stato oggetto di un'operazione di *replatforming* che ha consentito di **migliorare le soluzioni tecnologiche** utilizzate (la piattaforma è ora sviluppata su tecnologia Liferay 7.1.3 GA4 CE) e di realizzare un **prodotto pienamente conforme alle Linee Guida AgID**

La nuova versione, già autorizzata al *go live*, è disponibile in ambiente di test all'indirizzo: <http://stage-cit.easytechs.it/>



In fase di trasferimento il sito sarà personalizzato in loghi e colori per renderlo coerente rispetto al progetto di *visual identity* del CIT di Potenza



Ambito tecnologico

Piattaforma per la gestione delle richieste di assistenza

Per adattare l'applicativo alle specifiche esigenze del Comune di Potenza sarebbe possibile **intervenire sul sistema di ticketing** prevedendo nuovi valori per i campi impostati a sistema (rendendolo ad esempio coerente con le esigenze dell'URP)

In tal caso l'accesso online potrebbe essere effettuato direttamente dall'operatore dell'URP

Uno degli strumenti tecnologici a riuso messi a disposizione dal «**Progetto CIT**» è rappresentato dalla **piattaforma di ticketing** per la gestione delle richieste degli Enti. Accessibile *online* tramite una pagina dedicata (es. <https://assistenza.cit.pz.it/>), la piattaforma è lo strumento tecnologico attraverso cui gli aderenti potranno **richiedere l'attivazione o la disattivazione di un servizio o aprire delle richieste di assistenza**.

Il sistema consente di tracciare la **tipologia** di richiedente e di richiesta, il **servizio** cui fa riferimento, la **categoria** e l'**urgenza** e di allegare documentazione a supporto



Ambito tecnologico

CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti

Su indicazione del Comune di Potenza, nell'ambito del Progetto sarebbe inoltre possibile attivare anche un applicativo per la gestione dei rapporti con gli Enti convenzionati o fruitori dei servizi CIT. Tale *software* ha l'obiettivo di monitorare in maniera integrata ed efficace:

- lo stato delle Convenzioni
- il numero e la tipologia dei servizi attivati
- i progetti in corso
- l'entità dell'eventuale quota annuale di adesione e l'importo per la fruizione dei singoli servizi
- la situazione contabile dell'Ente



Il modulo «**Convenzioni erogate**» consente di **monitorare l'elenco di tutte le adesioni** degli enti, con evidenza della presenza di delibere approvate e convenzioni firmate. Nella scheda di dettaglio è possibile **accedere all'entità della quota** dovuta dall'Ente

Per ciascun servizio è disponibile una scheda riportante informazioni relative a:

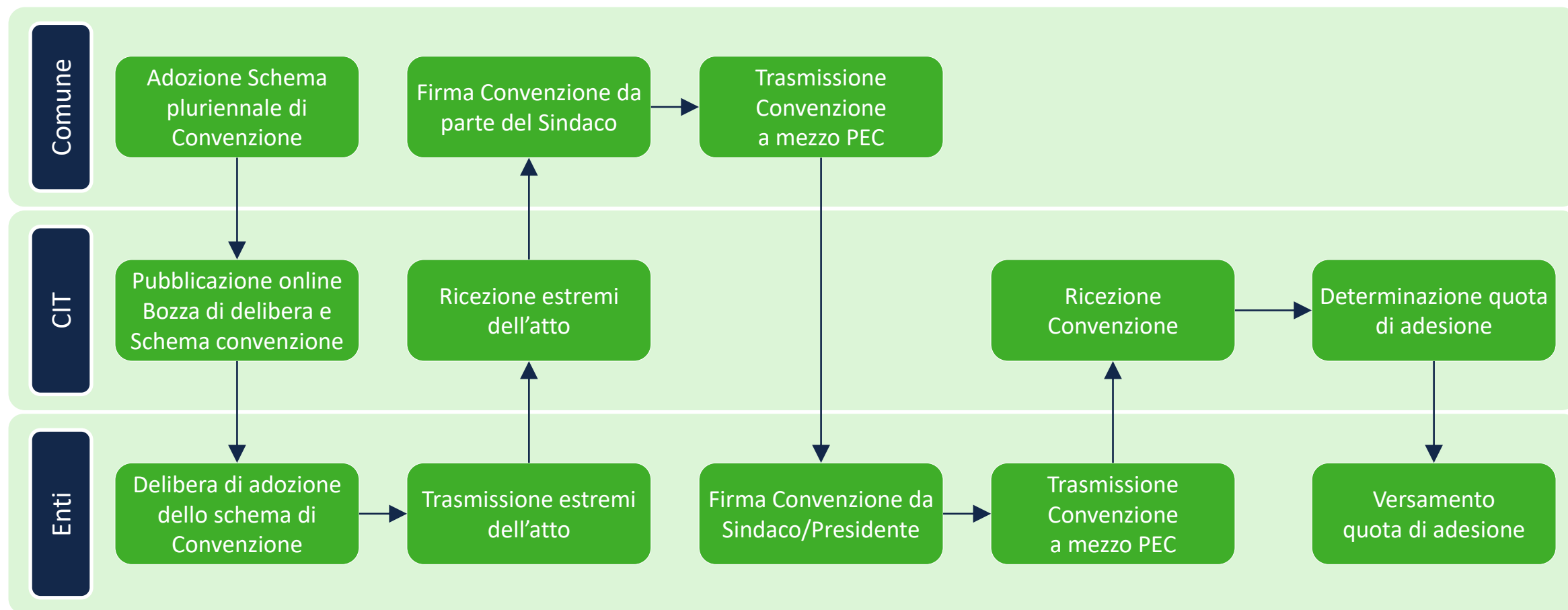
- **destinatario** (Ente fruitore/pagante)
- **richieste** di attivazione, rinnovo o disdetta
- il **costo** del servizio (es. numero di abitanti)
- la **tipologia** di costo (una tantum o canone)

Il modulo «**entrate**» consente di tracciare i pagamenti degli enti suddivisi con dettaglio relativo al singolo servizio o alla quota di adesione



Ambito amministrativo

Iter di adesione al CIT da parte di Comuni e altri Enti



Le Comunità Montane e le Unioni di Comuni possono approvare la Convenzione anche per conto dei loro aderenti e pagare in tutto o in parte la relativa quota annuale di adesione



Ambito amministrativo

La procedura per l'attivazione (o la disdetta) di un servizio

LA FORNITURA DEI SERVIZI VIENE ATTIVATA SU SPECIFICA E FORMALE RICHIESTA DI CIASCUN ENTE

La procedura di attivazione del servizio da parte dell'Ente prevede i seguenti step:



Analoga procedura andrà utilizzata per effettuare la disdetta da un servizio, scaricando l'apposito modulo dal sito del CIT

Salvo i casi di fornitura di servizi *UNA TANTUM* (es. corsi di formazione), l'erogazione dei servizi ha durata annuale: ogni anno il CIT provvederà a richiedere formale conferma agli enti fruitori di voler continuare ad usufruire dei servizi già attivati



Ambito amministrativo

Strumenti di adesione al CIT

L'iter di adesione al CIT illustrato in precedenza prevede la sottoscrizione dei seguenti atti:

- una **Convenzione** tra le parti, definita sulla base di uno schema pluriennale adottato dal Comune di Potenza
- una **Delibera di approvazione dello schema di convenzione**, che l'aderente deve approvare in sede politica

SCHEMA DI CONVENZIONE CON I COMUNI

CONVENZIONE PER LA ISTITUZIONE E GESTIONE DEL "CENTRO INNOVAZIONE E TECNOLOGIE" (CIT) DI LECCE

INDICE

Titolo I - FINALITÀ E FUNZIONI

Art. 1 - Premesse

Art. 2 - Oggetto

Art. 3 - Finalità

Art. 4 - Durata

Art. 5 - Compiti e funzioni

Art. 6 - Servizi del CIT

In progress

- Modello standard per disciplinare i rapporti tra il Comune e i singoli Enti aderenti
- Definisce finalità, durata, compiti, funzioni e servizi del CIT, nonché il modello organizzativo, la pianificazione delle attività e le modalità di finanziamento (inclusa determinazione quote)

DELIBERA DI APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CONVENZIONE

In progress

BOZZA DI DELIBERA COMUNI

OGGETTO: Approvazione dello schema di Convenzione per la gestione del Centro Innovazione e Tecnologia (CIT) di Lecce

Il Consiglio Comunale

Visti:

- Il D.L. n. 78/2010, convertito con legge n. 122/2010 e successive modifiche e integrazioni, che obbliga tutti i Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti a svolgere in forma associata le funzioni comunali fondamentali;
- La Strategia Europa 2020 che, nel perseguire gli obiettivi di crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva, ha delineato un approccio strategico all'innovazione inserendo tra le iniziative faro l'"Unione dell'innovazione";

- Disponibile in due versioni, per Comuni e Unioni/Comunità Montane, richiama i principali riferimenti della Convenzione
- Individua il responsabile dell'Ente per la sottoscrizione di atti e documenti ed il soggetto incaricato di rappresentare l'Ente nei tavoli strategici o di lavoro del CIT



Ambito amministrativo

Strumenti di adesione ai singoli servizi

MODULO RICHIESTA SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA AL RILASCIO DI SPID
da inviare utilizzando la piattaforma MoOne all'indirizzo <http://assistenza.provincia.bs.it>

L'Ente _____ con
sede a _____ indirizzo _____
C.A.P. _____ P. IVA _____ C.F. _____
qui rappresentato da Sig./Sig.ra _____
in qualità di _____

con il presente **CHIEDE** di aderire al servizio denominato "ASSISTENZA TECNICA AL RILASCIO DI SPID", presentato dal C.I.T. - Centro Innovazione e Tecnologie della Provincia di Brescia - nell'ambito dei servizi telematici, secondo le modalità tecniche e organizzative di svolgimento riportate sul sito internet <http://cit.provincia.brescia.it> che qui si intendono integralmente riportate e accettate.

Preso atto che:
il servizio in questione rientra tra quelli a "quota maggiorata" come quelli previsti dall'articolo 6 della Convenzione vigente, per il periodo 2015-2020 per la cui fruizione è previsto il versamento di una maggiorazione alla quota annuale di adesione al C.I.T.;
la maggiorazione alla quota annuale di adesione al C.I.T. dovuta è pari a € 35,00 una tantum, per rilascio

Si indicano il nome e cognome delle persone dell'Ente per le quali si richiede il servizio, per usufruire del quale è richiesto il pagamento del costo della maggiorazione alla quota annuale di adesione al C.I.T. prevista dall'articolo 17 della Convenzione 2015-2020:
(sede di lavoro dei funzionari, nel caso di richieste presentate da Enti con funzioni associate, es. Unioni):

NOME _____ COGNOME _____ ENTE SEDE DI LAVORO _____
NOME _____ COGNOME _____ ENTE SEDE DI LAVORO _____
NOME _____ COGNOME _____ ENTE SEDE DI LAVORO _____
NOME _____ COGNOME _____ ENTE SEDE DI LAVORO _____
NOME _____ COGNOME _____ ENTE SEDE DI LAVORO _____

A tal fine, consapevoli che il servizio sarà erogato solo agli Enti formalmente aderenti al C.I.T., si comunica che l'Ente (Indicare una delle seguenti opzioni):

- ha aderito al C.I.T. per il periodo 2015-2020, mediante approvazione della nuova Convenzione con la deliberazione dell'organo _____ n. _____ del _____;
- formalizzerà l'adesione al C.I.T. per il periodo 2015-2020, mediante approvazione della nuova convenzione nella prossima seduta dell'organo _____ prevista per il _____ (se possibile indicare la data esatta, oppure il mese).

Per eventuali comunicazioni inerenti il servizio indica come proprio referente il Sig./la Sig.ra _____ dell'ufficio _____

In progress

Via Rubichi, 16 - 73100 Lecce - Telefono 0832/682111

Tutti i servizi saranno forniti esclusivamente previa richiesta formale di attivazione da parte dell'Ente, da presentare **attraverso la piattaforma tecnologica MoOne** secondo il processo precedentemente illustrato

La modulistica a disposizione presenta le seguenti caratteristiche:

- Riferimenti istituzionali dell'Ente (denominazione, sede, codice fiscale e partita iva)
- Legale rappresentante dell'Ente (nome e qualifica)
- Richiesta di adesione
- Definizione dei costi di adesione
- Definizione dei costi di assistenza e manutenzione
- Posizione dell'Ente rispetto all'adesione al CIT
- Referente operativo del Servizio (nome e riferimenti)
- Dichiarazioni di impegno rispetto al servizio

Un ulteriore modulo deve essere presentato per richiedere la **disdetta del servizio**, esplicitando il motivo del recesso e dichiarando di accettare le eventuali condizioni previste in caso di disdetta (es. costi di start-up)



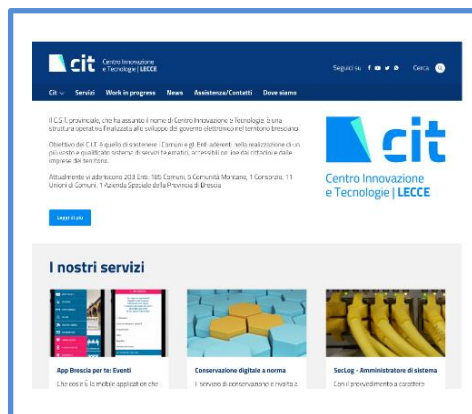
Ambito informativo

Il Piano di comunicazione per la fase di start up

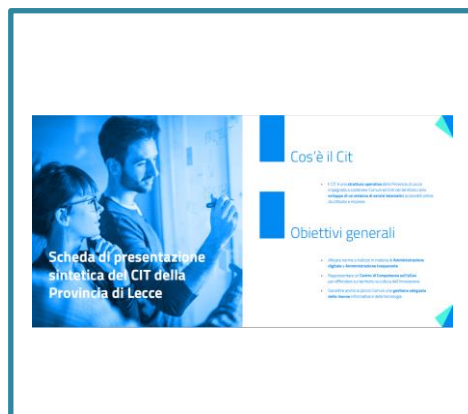
È stata ipotizzata una strategia di comunicazione volta ad accompagnare la fase di start up del CIT attraverso 5 asset



Visual Identity



Sito istituzionale



Brochure



Evento pubblico



Social Media Strategy



Definizione di
una proposta di
identità grafica del CIT



Attivazione e
personalizzazione
del portale istituzionale



Realizzazione di
una brochure di
accompagnamento



Incontro formativo
e informativo rivolto
agli Enti del territorio



Attivazione di
una pagina social
(es. LinkedIn o Facebook)