



# Progetto CIT

## «Trasferimento della buona pratica»

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



**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 AVELLINO

### Cos'è il CIT

- Il CIT è una **struttura operativa** del Comune di Avellino impegnata a sostenere Comuni ed Enti del territorio d'area vasta nello **sviluppo di un sistema di servizi innovativi** accessibili *online*

### 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



Il naturale bacino di riferimento per il CIT di Avellino è rappresentato dall'**Area Vasta di Avellino**, recente esperienza di aggregazione che sulla base di una progettualità regionale ha consentito di associare **45 Comuni** del territorio provinciale. La popolazione complessivamente residente nei comuni dell'Area Vasta è di **197mila abitanti**, pari al **47,5% del totale provinciale**.

Si tratta tuttavia di un'area **particolarmente complessa**:

- ▶ la **domanda** di servizi tecnologici tradizionalmente da parte degli Enti locali è **piuttosto limitata**
- ▶ si ritiene poco probabile una **co-partecipazione ai costi** sostenuti per l'erogazione dei servizi tecnologici

La realizzazione di un CST per la Provincia di Avellino era tra le *mission* della società consortile IRPINIANET, attualmente in liquidazione.



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

Grazie alla complementarietà con ulteriori fonti di finanziamento pubblico, il CIT di Avellino ha acquisito la capacità tecnologica e le competenze specialistiche per supportare il processo di integrazione dei Comuni aderenti alle piattaforme abilitanti:

- **SPID**, per l'identificazione dei Cittadini
- **PagoPA**, per i pagamenti verso l'Amministrazione

Tali servizi potrebbero pertanto essere agevolmente veicolati presso tutti gli Enti interessati. Per quanto concerne i servizi telematici che possono essere erogati in forma aggregata, si evidenziano quali prioritarie opportunità:

- una piattaforma per il turismo, strutturata in percorsi tematici
- una piattaforma di e-Procurement
- un servizio di Disaster Recovery
- un servizio di Log Management

*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 con delega all'innovazione tecnologica del Comune di Avellino



#### **Componenti**

- Sindaci o Assessori degli Enti aderenti

### TAVOLO TECNICO

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

#### **Presidente**

- Coordinatore del CIT  
(Ufficio Sistemi informativi del Comune di Avellino)



#### **Componenti**

- Referenti tecnici degli Enti aderenti
- 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

Rispetto all'attuale organigramma del Comune di Avellino **il CIT** dovrebbe essere incardinato nell'Ufficio **Agenda Digitale Innovazione tecnologica e CED** E lavorare in stretta sinergia con l'Ufficio Area Vasta Avellino

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



Un Coordinatore



Un Referente amministrativo



Un Referente tecnico

### Segreteria generale

Affari generali e demografici

Agenda digitale e innovazione

Attività Produttive

Bilancio e tributi

Gestione patrimonio

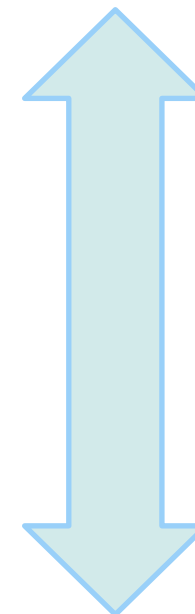
Lavori pubblici

Polizia locale

Tutela ambientale

Politiche abitative

Area Vasta Avellino





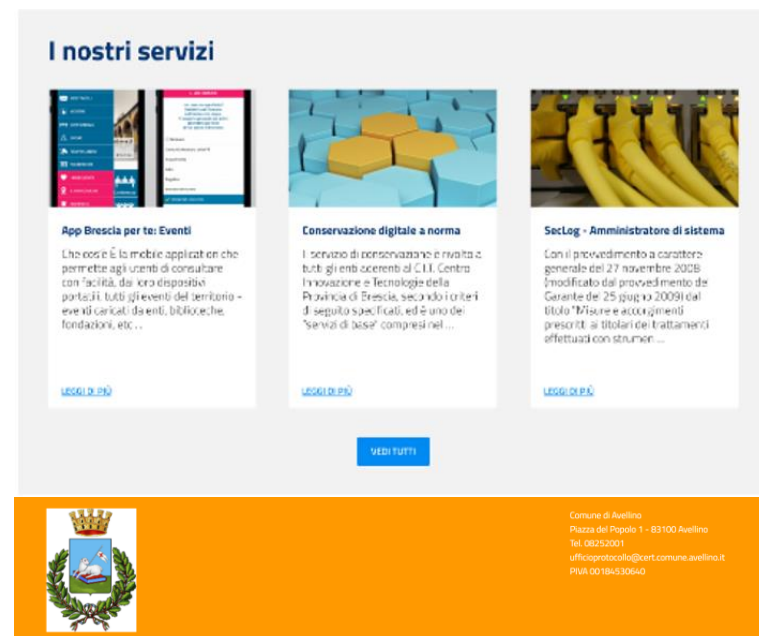
Ambito tecnologico

# Sito istituzionale del CIT di Avellino



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**

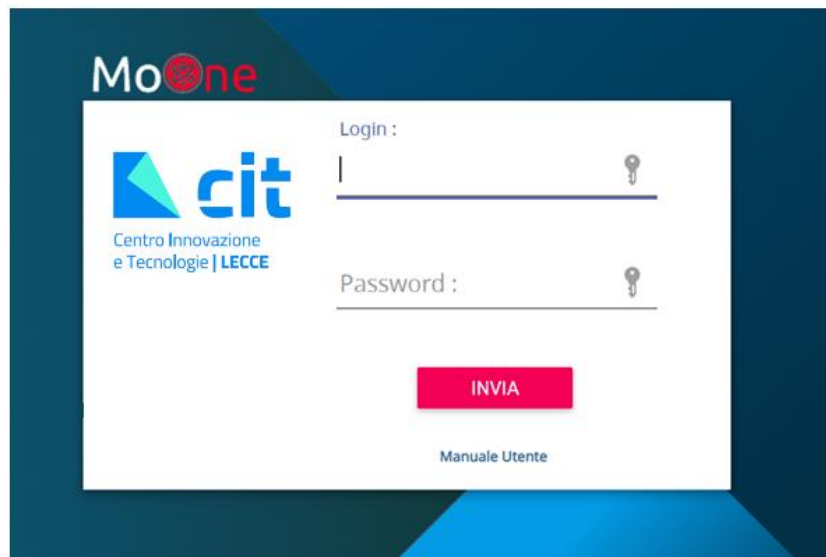
La nuova versione, già autorizzata al *go live*, è disponibile in ambiente di test all'indirizzo: <http://stage-cit.easytechs.it/>

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



Ambito tecnologico

## Piattaforma per la gestione delle richieste di assistenza



Per adattare l'applicativo alle specifiche esigenze del Comune di Avellino 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.av.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 Avellino, 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:

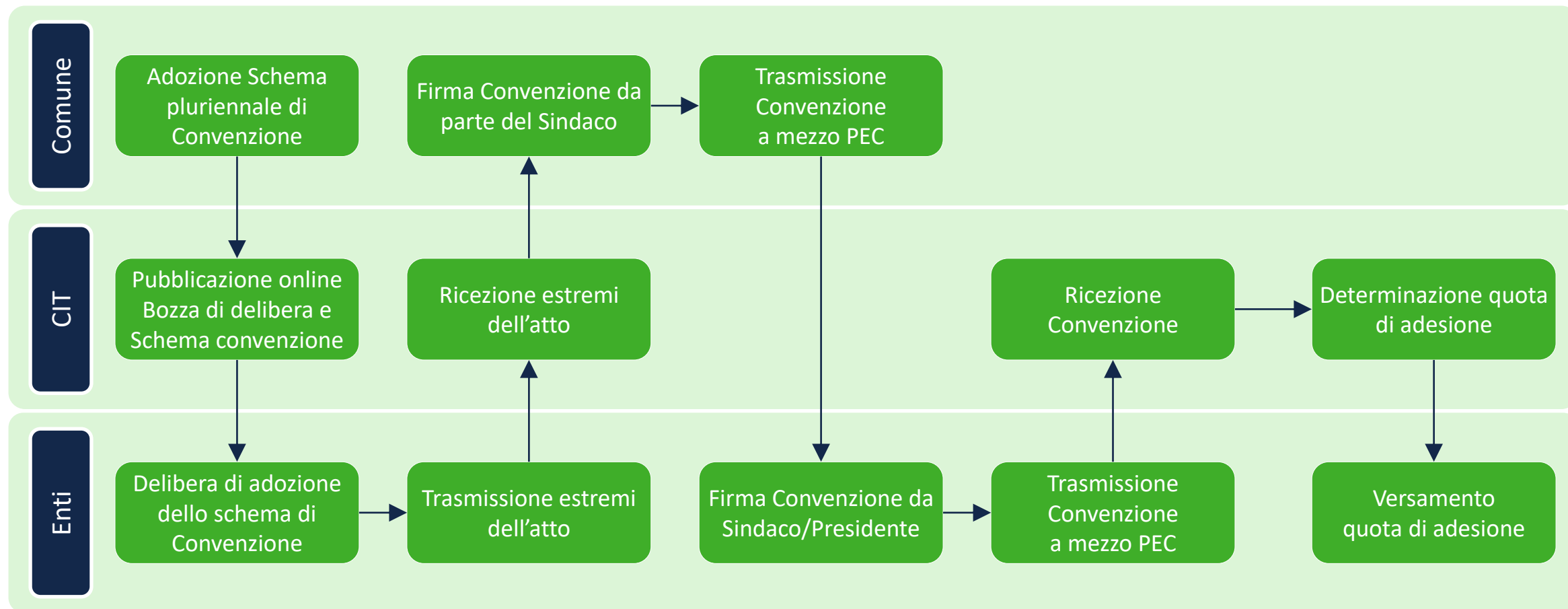
- **destinatario** (Ente fruitore/pagante)
- **richieste** di attivazione, rinnovo o disdetta
- il **costo** del servizio (es. numero di abitanti)
- la **tipologia** di costo (una tantum o canone)

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





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 Avellino
- 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 1° "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



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)



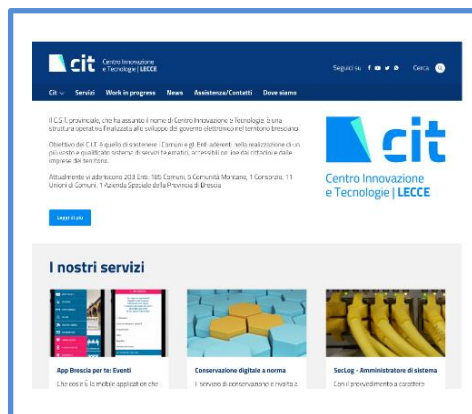
Ambito informativo

# Il Piano di comunicazione per la fase di start up

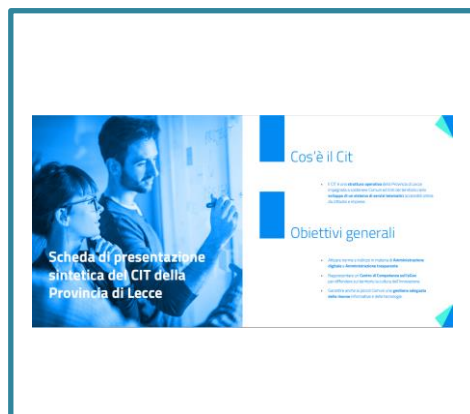
È stata ipotizzata una strategia di comunicazione volta ad accompagnare la fase di start up del CIT attraverso 5 asset



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)