



**COMUNE DI SINNAI**  
PROVINCIA DI CAGLIARI

---

PARCO DELLE RIMEMBRANZE - 09048 - SINNAI (CA) - TEL. 070/76901 - FAX 070/781412

---

SERVIZIO INFORMATICO

**PROGETTO DI AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO E FUNZIONALE DEL SISTEMA  
INFORMATIVO COMUNALE**

## **1. PREMESSA**

Negli ultimi quindici anni la Pubblica Amministrazione è stata interessata da importanti e profondi cambiamenti generati dall'introduzione all'interno delle proprie organizzazioni delle tecnologie informatiche. Si è passati velocemente da strumenti meccanici ed elettromeccanici di redazione ed archiviazione degli atti a strumenti puramente elettronici che grazie al word processing e di data storage hanno stravolto modelli e concetti di organizzazione del lavoro. Questi strumenti hanno aumentato la velocità di produzione degli atti e hanno reso possibile un incremento della produttività per singolo operatore.

La successiva introduzione delle reti informatiche e di internet hanno ulteriormente accelerato i processi di interscambio delle informazioni dando un'ulteriore spinta all'efficienza delle amministrazioni e all'accesso da parte del cittadino e delle imprese a quelle informazioni che costituiscono oggi la base di un'Amministrazione moderna e trasparente.

La legislazione italiana in questo panorama ha colto velocemente le opportunità offerte dalle tecnologie informatiche che si sono presentate negli anni e spesso il nostro ordinamento giuridico ha contemplato strumenti di produttività, quali ad esempio la firma digitale, prima di altri stati europei.

Le disposizioni legislative che hanno interessato molti aspetti della Pubblica Amministrazione, come ad esempio la firma digitale, la posta elettronica, il protocollo informatico, la formazione e conservazione dei documenti, che ora non verranno citate per semplicità, sono confluite in un corpo organico che presiede all'uso dell'[informatica](#) come strumento privilegiato nei rapporti tra la [pubblica amministrazione italiana](#) e i cittadini dello stato, denominato Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs 7 marzo 2005 n. 82).

L'Amministrazione comunale di Sinnai in questi quindici anni ha sempre mantenuto una notevole flessibilità e attenzione verso l'utilizzo di nuovi strumenti tecnologici, ad esempio sviluppando tramite strumenti propri un moderno sito internet quando ancora la trasparenza e la pubblicazione degli atti nell'albo pretorio digitale non era obbligatoria o utilizzando la firma digitale per sperimentarne le potenzialità in termini di risparmio cartaceo e di inoltre tramite posta elettronica certificata.

Sono stati informatizzati quasi tutti i servizi comunali tramite procedure gestionali fornite da software house o create in-house da personale interno. E' stata migliorata ed estesa la rete locale comunale e si è data centralità ai server che contengono le basi dati che costituiscono patrimonio fondamentale dell'Ente. E' stata data importanza sia agli strumenti di back-office che a quelli di front-office cercando di equilibrare le scelte che spesso sono state assunte da singoli funzionari responsabili.

Questa attenzione oggi richiede però una diversa strutturazione degli interventi e una "vision" che miri a normalizzare ed uniformare le scelte, i protocolli e l'architettura complessiva del sistema informativo comunale, finalmente percepito come un unico organismo non più frammentato e orientato alle singole attività degli uffici ma profondamente orientato ai processi e ai servizi di alta qualità da offrire ai cittadini.

## **2. ANALISI DI CONTESTO**

### **Aspetti tecnici**

Attualmente il sistema informativo comunale può essere rappresentato da due macro aree funzionali nelle quali rientrano tutte le singole componenti che costituiscono l'intera infrastruttura tecnica che ha la peculiarità di essere altamente trasversale a tutti i servizi comunali.

### **Area funzionale di Back-office**

#### **2.a Rete LAN**

La rete LAN è costituita da cinque dorsali di cavo in rame su categoria 6 Gigabit che partendo da ogni piano confluiscono nella sala server dove effettivamente è stato costruito il centro stella. In ogni piano è ubicato uno switch a 100 Mb di raccordo con le postazioni di lavoro. Le singole linee verso le workstations sono costituite da cavi in rame in categoria 5.

Recentemente, grazie al supporto dei servizi tecnici comunali e nell'ottica di incrementare la larghezza di banda utile, sono state predisposte nelle canalizzazioni le nuove dorsali in fibra ottica

che sono ancora da collegare e mettere in funzione.

## **2.b Servers**

Sino a questo momento non è stato possibile ricorrere a sistemi di virtualizzazione per razionalizzare ed ottimizzare le risorse hardware disponibili. La sala server infatti ora è dotata di:

- server di database per le procedure A.P. Sytems
- server di database per le procedura Halley
- server di dominio e file repository
- server di backup
- server web in dmz per il front end delle procedure della società A.P. Systems e il portale Comunas

## **2.c Gestionali**

Fondamentalmente l'Amministrazione si avvale dei gestionali prodotti da tre software house: A.P. Systems, Halley e Maggioli:

- Servizi Demografici: A.P. Systems
- Concessioni Edilizie: A.P. Systems
- Protocollo: A.P. Systems
- Tributi: A.P. Systems
- Albo pretorio: Halley
- Rilevazione presenze: Halley
- Gestione economica del personale: Halley
- Servizi finanziari: Halley
- Polizia Municipale: Maggioli

E' facile intuire che le diverse tecnologie e basi dati delle tre diverse software house rappresentino un evidente ostacolo alla completa integrazione dei gestionali e alla razionalizzazione dei flussi informativi di tutto l'Ente.

Risultano in uso inoltre alcuni database sviluppati in Microsoft Access da personale interno per la gestione di:

- Lavori pubblici e servizi cimiteriali;
- Registrazione delle determinazioni e deliberazioni in autonomia per i diversi settori;
- Gestione dei servizi di pubblica istruzione.

## **Area funzionale di Front-office**

### **2.d Sito internet**

Il sito internet comunale è stato sviluppato da personale interno più di dieci anni fa utilizzando strumenti di office automation e/o comunque software di produttività ormai fuori assistenza e che non possiede le funzionalità adeguate a sviluppare le pagine in conformità ai recenti standards di accessibilità. Nel tempo son state aggiunte aree specifiche sviluppate in linguaggio php e varie rivisitazioni grafiche che comunque non rispettano i criteri di conformità previsti dal W3C. Il sito è sviluppato su layout tabellare e non tramite elementi html DIV e senza l'utilizzo dei fogli di stile CSS.

Gli aggiornamenti delle pagine richiedono un tempo eccessivo e possono essere effettuati solo da personale tecnico esperto in linguaggio html. Anche l'aggiunta di elementi grafici richiede eccessiva manualità e risulta poco efficiente rispetto a strumenti più moderni come molti CMS presenti sul mercato.

L'intera organizzazione informativa risulta poco strutturata e funzionale alle reali necessità del cittadino e presenta livelli ridotti di usabilità e semplicità verso l'esterno.

Il sito internet inoltre non essendo integrato alla suite dei gestionali dell'ente non costituisce uno strumento efficiente nel soddisfare gli obiettivi del programma triennale per la trasparenza e

l'integrità approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n.36 del 21/02/2013 e più in generale come riporta l'art.11 del D.Lgs 150/2009 di tendere all'accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Dunque è chiaro che sezioni strategiche del sito quali albo pretorio, trasparenza (art.18 del D.L. n.83/2012), bandi (Art. 1 legge 190/2012 decreto anticorruzione ) e Open Data richiedano la presenza di una struttura back-office strutturata in maniera tale da uniformare gli endoprocedimenti e renda facilmente disponibili e senza ridondanze le informazioni necessarie.

### **Pagamenti**

Secondo le linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni emanate dal gruppo di lavoro costituito da DigitPA, dal Dipartimento per la funzione pubblica, dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica e da FormezPA, il sito istituzionale dell'Ente si colloca al secondo livello dei cinque previsti. Il secondo livello denominato "Interazione ad una via" prevede infatti che oltre alle informazioni sui procedimenti, siano resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse. I moduli possono poi essere inoltrati attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).

Al livello quattro, denominato di "Transazione" l'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti. Al momento sul sito non sono implementate le funzionalità tipiche di questo livello che sono invece da inserire fra gli obiettivi del progetto.

### **Aspetti organizzativi**

L'assetto organizzativo comunale è stato recentemente modificato passando da una struttura ad Aree a quella dei Settori, incrementando la specializzazione dei singoli funzionari.

Con deliberazione della Giunta Comunale n°75 del 05/06/2013 oltre che alla rideterminazione della dotazione organica è stato istituito il "Controllo di gestione" e "Controllo sugli Organismi Partecipati" che comporta l'analisi e l'aggregazione di dati tramite un solido sistema informativo di back-office integrato e con la stessa deliberazione sono stati portati a sette i settori rappresentanti l'unità organizzativa di massimo livello e quindi sono in fase di realizzazione le operazioni di riorganizzazione dei dati sul server in base alla nuova struttura di lavoro del personale.

In aggiunta nella relazione previsionale e programmatica per il periodo 2013 – 2015 è prevista la realizzazione di uno sportello polifunzionale in capo al settore Tributi e Servizi al cittadino che richiede anch'esso un efficiente software gestionale di back-office.

## **3. OBIETTIVI**

Considerate le premesse tecnologiche ed organizzative sovraesposte si rende evidente che il Sistema Informativo Comunale deve essere orientato ai processi e non più alle singole attività dei servizi. Questo importante concetto rappresenta il punto cardine dell'intera proposta progettuale e implica, oltre all'analisi dei processi esistenti e alla loro rappresentazione nel sistema informatico che si andrà ad implementare, l'eventuale reingegnerizzazione di quelli che attualmente comportano poca efficienza, spreco di carta, ridondanza delle informazioni e perdita di tempo.

L'assunzione della centralità dei processi e del loro cambiamento, porta quindi ad un ripensamento complessivo delle modalità di progettazione e la realizzazione del sistema informatico.

Dall'approccio incentrato ai processi derivano infatti:

- l'evoluzione verso una "organizzazione per processi" che consente di individuare le strutture

collocate all'interno dell'albero funzionale dei procedimenti e stabilire chiaramente il personale responsabile dei tempi e delle modalità di erogazione dei servizi dell'Ente;

- lo snellimento dell'organizzazione, anche con la creazione di gruppi di lavoro interfunzionali, responsabilizzati su obiettivi comuni e capaci di governare direttamente tutti gli aspetti che determinano l'erogazione dei servizi, superando la segmentazione di compiti e competenze;
- l'instaurazione di modalità formali di gestione dei processi con l'adozione di documentazione standardizzata e di sistemi di rilevazione delle prestazioni operanti ed integrati con il sistema di controllo di gestione;
- l'adozione di modalità di gestione della qualità e di miglioramento continuo, basate sull'osservazione dei risultati e sulla partecipazione "bottom-up" del personale interessato.

In sintesi gli obiettivi generali del progetto saranno di:

- Rendere maggiormente efficiente l'Amministrazione Comunale attraverso la gestione informatica documentale e la razionalizzazione dei flussi documentali;
- Migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa consentendo ai cittadini e alle imprese di avere accesso allo stato di avanzamento delle proprie pratiche ed ai relativi documenti, oltre che alla consultazione degli atti amministrativi;
- Disponibilità immediata della documentazione in modalità digitale;
- Incrementare il livello di interazione tra l'Amministrazione e il cittadino con forme di avvio procedimentale informatizzate;
- Incrementare il livello di sicurezza e ridurre il Recovery Time Objective (RTO) in caso di fault dei sistemi informatici. Garantire la continuità operativa ai sensi dell' art. 50-bis "Continuità Operativa" del Codice dell' Amministrazione Digitale.

Le attività descritte e la loro formalizzazione consente di impiantare le basi della Carta dei Servizi dell'Amministrazione Comunale, vera bussola di orientamento sia per il cittadino che desidera conoscere tempi e modalità di erogazione dei servizi comunali, sia per il personale che deve tendere al costante miglioramento della qualità del proprio lavoro.

#### **4. PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA**

Con questo approccio il cambiamento e la riprogettazione, appunto la "reingegnerizzazione" dei processi e delle attività, vengono interpretati come il punto chiave per il miglioramento dell'organizzazione, dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati . Questa riprogettazione tende ad abbracciare il processo nella sua globalità, intervenendo in genere su tutte le sue componenti (iter procedurali, organizzazione, risorse umane, tecnologie), dando origine a un insieme di interventi tra loro correlati.

Questa nuova visione modifica completamente il ruolo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Esse non sono più soltanto una delle componenti su cui intervenire, principalmente per la ricerca di efficienza delle operazioni ripetitive, ma rappresentano soprattutto un insieme di opportunità per il cambiamento, che consentono non solo di ridurre tempi, costi e risorse fisiche necessarie ma anche un'opportunità per:

- introdurre nuovi servizi
- modificare le caratteristiche dei servizi esistenti
- modificare il flusso delle attività operative

- migliorare la qualità dei servizi stessi
- introdurre nuove modalità di erogazione dei servizi e dei rapporti con i cittadini

Una caratteristica importante della definizione di processo è che lo stesso coinvolge più strutture organizzative quindi diventa fondamentale il coinvolgimento del personale interessato ai cambiamenti, una visione condivisa e si creda fortemente nell'importanza del cambiamento; eventuali ostacoli al cambiamento devono essere individuati e rimossi.

E' evidente la presenza di una forte componente umana nella riuscita del progetto e occorre verificare sempre i feedback e impiantare un sistema di valutazione e di meccanismi premianti e/o incentivanti.

Inoltre la forte formalizzazione dell' iter procedimentale degli atti potrebbe generare o far percepire, specialmente nella fase di avvio, un eccessivo irrigidimento dell'attività lavorativa.

In questo delicato equilibrio di snellezza, flessibilità e formalizzazione dei processi giocano un ruolo fondamentale i Responsabili di Settore che hanno l'importante compito di sensibilizzare il personale e di segnalare metodi e soluzioni che consentano di tradurre le difficoltà e le debolezze in opportunità di miglioramento e di rivisitazione dei processi.

## **5. OPPORTUNITA' E RISCHI**

Spesso capita che attività leggermente diverse vengono assegnate a persone o uffici diversi, nell'idea che la specializzazione delle mansioni migliori l'efficienza della singola attività. In effetti accade che l'efficienza globale del processo peggiora per effetto dei tempi di coordinamento. La reingegnerizzazione dei procedimenti tende a ricomporre attività frammentate, come ad esempio è stato effettuato recentemente presso la nostra Amministrazione accorpando le attività inerenti la gestione giuridica ed economica del personale dell'Ente. L'attuazione di questi cambiamenti interessa profondamente l'organizzazione del personale e rappresenta una forte minaccia all'effettiva realizzazione dei cambiamenti auspicati.

D'altra parte ridurre queste segmentazioni riduce le possibilità che il cittadino utente sia costretto a migrare verso più uffici prima di ottenere le risposte di cui ha bisogno.

La regolazione normativa dei procedimenti amministrativi e la sua costante mutevolezza, rappresenta nel nostro contesto un aspetto di cui tener conto in maniera profonda. Variazioni normative possono generare infatti una rapida obsolescenza dell' analisi fatta e dell'organizzazione impostata e costringono a ridefinire regole e processi già collaudati.

Questo aspetto può rappresentare un fattore limitante o in altri casi uno stimolo per il miglioramento se l'organizzazione è in grado di reagire dinamicamente e velocemente ai cambiamenti. Le recenti disposizioni sull'istituzione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (D.P.R. n.109 del 23 agosto 2013), la Deliberazione n.37/17 del 12 settembre 2013 della Regione Sardegna di avvio della fase sperimentale dello sportello unico dell'edilizia e il D.lgs 33/2013 sulla trasparenza e la legge 190/2012 decreto anticorruzione, riportate qui come esempio, implicano profonde ristrutturazioni delle modalità di gestione degli iter documentali e contestualmente offrono l'input per ottimizzare la razionalizzazione dei processi di formazione e pubblicazione degli atti amministrativi;

Una fase importante dell'intero progetto è quella di definizione dei rapporti contrattuali con il fornitore. Individuare e definire correttamente il maggior numero di aspetti e variabili rappresenta una delle attività propedeutiche fondamentali all'avvio della fornitura. All'interno di questa analisi infatti dovranno essere specificati attentamente i limiti e i doveri del fornitore garantendo tutte le condizioni necessarie all'Ente per la riuscita positiva dell'intero processo di ammodernamento del sistema informativo. Questo aspetto rappresenta contemporaneamente un rischio per l'Amministrazione ma anche l'opportunità per uniformare i rapporti contrattuali attualmente segmentati e distribuiti su molteplici fornitori potendo ottenere tra l'altro migliori condizioni economiche.

## **6. AZIONI**

Si vogliono esplicitare in questo capitolo gli interventi tecnici operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi di efficienza prefissati che non possono prescindere da una corretta programmazione dei lavori e dal costante rilevamento dei risultati raggiunti. In particolare si sono individuate particolari azioni da sviluppare nelle aree specifiche del sistema informativo comunale già esplicitate nella premessa progettuale. Particolare importanza e consistenza sia in termini di risorse economiche e impegno in risorse umane riveste l'area dei programmi gestionali dell'Ente e per i quali è stata prevista una totale re-implementazione anche nella relazione previsionale programmatica per il periodo 2013-2015.

Verranno specificate le operazioni e le macro-funzionalità dei singoli interventi ad un livello di astrazione elevato al fine di non appesantire la trattazione e mantenere vivo l'interesse sugli obiettivi ed azioni rimandando così le specifiche descrizioni tecniche agli appositi capitolati di gara.

### **6.a Rete locale**

Al fine di completare e migliorare le prestazioni della rete LAN della sede comunale verranno acquisiti gli switch e le terminazioni di rete necessari a collegare i cavi in fibra ottica agli switch di piano. In previsione dell'importante incremento del traffico dati generato da servizi di posta elettronica, il salvataggio e la ricerca documentale e dei servizi di backup ad essi collegati, il potenziamento della rete locale rappresenta un intervento importante per tutto il sistema di backoffice da realizzare.

Per quanto riguarda le reti locali della Biblioteca Comunale e del Museo è prevista una riorganizzazione confacente alle indicazioni sulla continuità operativa e la sicurezza previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Inoltre si rende fondamentale attivare una connessione ADSL dedicata al trasporto dei flussi video inerenti il sistema di videosorveglianza in modo tale che non si vada ad incidere sulle prestazioni generali della connettività principale dell'Ente.

A partire dall'8 aprile 2014, Microsoft non fornirà più hot fix, aggiornamenti e patch di sicurezza per Windows XP e Office 2003. Senza gli aggiornamenti di sicurezza per Windows XP, il sistema informatico dell'Ente potrebbe diventare vulnerabile. Si rende necessario definire un piano di aggiornamento delle postazioni di lavoro, sia dal punto di vista software che hardware, in modo tale da garantire la sicurezza dei sistemi informatici e il patrimonio informativo dell'Amministrazione.

### **6.b Servers**

In previsione dell'incremento e degli applicativi gestionali e alla collegata reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi dell'Ente è necessario dotare la sala server di un nuovo server di database che soddisfi le esigenze in termini di potenza di elaborazione e performance richieste dalla nuova piattaforma. La società fornitrice dei software gestionali dovrà indicare le caratteristiche tecniche del server necessarie a garantire le migliori prestazioni della stessa. Inoltre deve essere previsto un sistema completamente ridondato sia per quanto riguarda lo spazio disco sia per l'alimentazione in modo tale che la soluzione rispetti gli standard previsti dalla Continuità Operativa prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Per quanto riguarda il file server che ospita gran parte della documentazione di proprietà dell'Ente è in fase di studio la riorganizzazione dello spazio secondo la nuova pianta organica approvata con Deliberazione G.C. 75/2013 ed è previsto l'acquisto di nuovi NAS che garantiscano le copie di backup giornaliere e un tempo di ripristino molto breve.

A protezione dei server di database e dei NAS è prevista l'acquisizione di nuovi gruppi di continuità.

### **6.c Gestionali**

Rappresenta l'azione chiave di tutto il progetto e per questo il completo coinvolgimento di tutto il personale amministrativo dell'Ente è un elemento portante per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Parallelamente alle fasi di implementazione delle procedure e in particolare modo per

quanto riguarda il software di gestione degli atti amministrativi verranno analizzati gli endo-procedimenti che saranno lo scheletro portante di tutta la gestione workflow documentale dell'Ente.

Ulteriore elemento di coinvolgimento del personale sarà la formazione mirata sulle singole procedure e sul sistema nel suo complesso in particolare per gli operatori dello sportello polifunzionale che dovranno confrontarsi con una più ampia gamma di problematiche e funzionalità trasversali.

Il processo di analisi e discussione delle operazioni che rappresentano tutto il lavoro e l'organizzazione del sistema di back-office e la rimodellazione dei processi di cui si è detto in premessa seguirà strettamente un approccio bottom-up, fondamentale e funzionale al coinvolgimento del personale interessato.

Il sistema informatico gestionale deve essere basato su un'architettura scalabile, di semplice governo, efficace ed efficiente nella gestione delle procedure e in grado di adattarsi con estrema facilità al modello organizzativo del contesto locale nel quale il progetto è calato.

Tale architettura deve permettere la trasmissione e la consultazione delle istanze e dei procedimenti con lo stato di avanzamento e i tempi di presa in carico da parte dei responsabili e nel contempo deve facilitare (mediante procedure automatiche) l'acquisizione dei dati all'interno delle componenti di back-office di gestione presenti negli uffici comunali.

L'intera piattaforma deve tendere alla massima integrazione fra tutti i principali servizi comunali (servizi demografici, ufficio tecnico, servizi finanziari, controllo di gestione e società partecipate, tributi, personale, segreteria e protocollo, servizi sociali e pubblica istruzione).

Sui client l'accesso alle procedure verrà effettuato tramite browser.

I gestionali devono essere integrati con l'albo pretorio, la sezione trasparenza e la sezione bandi del portale web dell'Amministrazione.

Inoltre la piattaforma integrata deve prevedere:

- sistemi di comunicazione, inoltro e sincronizzazione con i Ministeri e gli Enti esterni;
- un sistema di comunicazione integrata con il Tesoriere Comunale;
- un sistema di webservices che consenta l'interfacciamento e la condivisione di informazioni con altri software gestionali e/o portali;
- un sistema di tracciamento delle modifiche e di workflow documentale;
- un sistema di automazione per la pubblicazione all'albo pretorio on-line e nelle sezioni trasparenza del sito web;
- un sistema per effettuare i pagamenti direttamente sul portale internet dell'Amministrazione (tributi, concessioni edilizie, rette scolastiche, mensa, etc.)
- un sistema di interazione con il cittadino e i professionisti esterni (Anagrafe, Tributi, Concessioni Edilizie) che consenta l'avvio e la consultazione dei procedimenti attraverso il portale web. ( livello 4 delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni);
- la possibilità di interrogare il database ed estrapolare dati nei formati più comuni dei software di office automation;

Dall'analisi condotta in sinergia ai Responsabili di Settore emerge che le aree interessate al processo di informatizzazione sono:

#### Macroarea funzionale dei servizi orientati in prevalenza al cittadino

- Servizi Demografici;
- Servizio Sociale;
- Servizio Pubblica Istruzione;
- Servizio Sportello Polifunzionale;
- Servizio URP.

#### Macroarea funzionale dei servizi orientati in prevalenza alla gestione del territorio



- Servizio Concessioni Edilizie;
- Servizio Tributi;
- Sistema cartografico G.I.S. (Geographic information system);
- Servizio Lavori Pubblici e Cimiteriali;
- Servizio Polizia Municipale.

#### Macroarea funzionale dei servizi intersettoriali, di gestione e di controllo

- Servizio Finanziario, Controllo di gestione e Società Partecipate;
- Servizio Protocollo, Atti Amministrativi e workflow documentale;
- Servizi del Sito Internet Istituzionale;

**Le macroaree sono strettamente e necessariamente relazionate fra loro, infatti tutti i servizi comunali gestiscono elementi di intersezione fra le aree e questo rende necessaria la massima integrazione fra tutti i software gestionali.**

Il Sistema cartografico G.I.S rappresenta anch'esso un elemento chiave di razionalizzazione e di efficienza riguardo la disponibilità di informazioni strategiche per l'Ente, in particolar modo tramite il collegamento alle pratiche edilizie, il Servizio Tributi e i Servizi Demografici. Si propone di procedere alla predisposizione di un'analisi funzionale mirata e una progettazione specifica separata al fine di individuare un prodotto a forte verticalizzazione e specializzazione che sia in grado comunque di mantenere gli standard di collaborazione applicativa richiesti dall'intera piattaforma.

Considerata la complessità e la dimensione del progetto si rende necessario individuare i fronti di intervento prioritari e necessari a creare il nucleo minimo di backoffice indispensabile alle altre procedure, considerando le disposizioni normative che interessano in particolar modo i Servizi Demografici e il servizio Edilizia Privata/SUAP e che indirettamente incidono sulle priorità di acquisizione e sull'organizzazione temporale dei lavori;

A raccordo delle aree interessate dove essere installato un sistema di governance interna e di governance esterna dedicato alla realizzazione di un servizio di controllo di gestione e di verifica delle esternalizzazioni e società partecipate;

Il software integrato deve rappresentare per l'operatore un desktop virtuale, un unico strumento dal quale è possibile effettuare tutte le operazioni di lavoro, incluso l'inoltro di documentazione e messaggistica asincrona verso i colleghi dello stesso o altro servizio di appartenenza.

Requisito essenziale dell'intera piattaforma è che il motore di database sia in grado di esporre i dati tramite funzionalità di web services al fine di garantire lo scambio di informazioni in ingresso e in uscita su tutte le aree gestionali; Questo requisito è fondamentale per attivare tutte le operazioni di interscambio dati tra procedure di diversi fornitori o con gli organismi Ministeriali che nel tempo dovessero rendersi necessarie.

Inoltre per il protocollo informatico è previsto il potenziamento dei dispositivi hardware di scansione della posta elettronica in arrivo, al fine di velocizzare il processo di acquisizione e di archiviazione.

#### **6.d Sito internet**

Sullo spazio web attualmente in uso dall'Amministrazione e sullo stesso dominio deve essere implementato un content management system che:

- consenta la pubblicazione delle informazioni e notizie da parte di personale che non ha competenze di programmazione web;
- consenta la gestione di aree ad accesso riservato e in particolare per la pubblicazione di contenuti provenienti dal back-office dal software di gestione documentale e work-flow;

- sia integrato con l'albo pretorio on-line, la sezione trasparenza e bandi, per la pubblicazione degli atti in automatico e provenienti dal software di back-office di gestione degli atti amministrativi (D.Lgs. 33/2013 - art.32 L.190/2012);
- rispetti i criteri di accessibilità dei siti delle pubbliche amministrazioni (Legge Stanca);
- rispetti i criteri e gli standard di sviluppo stabiliti dal W3C.

#### **6.e Assistenza**

Per tutta la suite dei gestionali, per il sito internet e per i servers dovrà essere attivato un servizio di assistenza sistemistica e di aggiornamento che garantisca sempre il massimo livello di efficienza del sistema informativo comunale.

Per i software gestionali dovranno essere garantiti:

- gli aggiornamenti che si renderanno necessari a seguito di variazioni della normativa;
- gli aggiornamenti dell'infrastruttura tecnologica dei gestionali;
- la risoluzione di problemi derivanti da errori sul software non imputabili all'Ente;
- la possibilità di ricevere assistenza remota su ciascuna postazione di lavoro;
- la disponibilità durante gli orari di lavoro di un help desk telefonico che risponda efficacemente alle richieste di aiuto sul software;
- la disponibilità di un manuale d'uso costantemente aggiornato su tutte le funzioni;

Per il sito internet, per il quale è previsto un cms, devono essere garantiti:

- gli aggiornamenti tecnologici disponibili per l'ambiente web quali ad esempio l'utilizzo di tecniche ajax;
- l'installazione dell'ultima versione del cms nel caso si utilizzi un prodotto open source.
- gli aggiornamenti del motore di database;
- un help desk telefonico per l'assistenza agli operatori che devono caricare i contenuti;
- gli aggiornamenti necessari ad integrare il sito internet con i gestionali di backoffice in modo che tutte le informazioni che devono essere pubblicate on line provengano sempre da un unico caricamento alla base del processo documentale;

### **7. FORMAZIONE**

A completamento delle attività di sviluppo del nuovo sistema informativo comunale e per supportare le attività di analisi "bottom-up" necessarie ad analizzare, capire e dove possibile ridefinire i procedimenti amministrativi dell'Ente è fondamentale istruire e formare il personale secondo logiche di sensibilizzazione e inclusione decisionale.

Le giornate formative saranno stabilite attentamente in funzione delle attività di installazione, delle richieste di chiarimenti, al carico di lavoro del periodo, alle scadenze. Questi criteri verranno adottati sia per quanto riguarda la conoscenza dei processi sia per l'impostazione delle personalizzazioni necessarie al corretto utilizzo dei software.

E' necessario predisporre strumenti di feedback interni, di soddisfazione esterna e in accordo con i Responsabili di Settore strumenti di raccolta e misurazione dei risultati attesi.

### **8. AVVIAMENTO OPERATIVO**

A completamento delle attività di sviluppo del nuovo sistema informativo comunale e per supportare le attività di analisi "bottom-up" necessarie ad analizzare, capire e dove possibile ridefinire i procedimenti amministrativi dell'Ente è fondamentale affiancare, istruire e formare il personale dell'ente secondo logiche di sensibilizzazione e inclusione decisionale.

Le sessioni di avviamento e affiancamento operativo per ciascuna area gestionale saranno stabilite attentamente in funzione delle attività di installazione, delle richieste di chiarimenti, al carico di lavoro del periodo, alle scadenze. Questi criteri verranno adottati sia per quanto riguarda la conoscenza dei processi sia per l'impostazione delle personalizzazioni necessarie al corretto utilizzo dei software.

E' necessario predisporre strumenti di feedback interni, di soddisfazione esterna e in accordo con i Responsabili di Settore strumenti di raccolta e misurazione dei risultati attesi.

### **9. CRONOPROGRAMMA**

Secondo l'analisi fatta dal Responsabile del Settore in accordo con il Servizio Informatico emerge

che dovendo stabilire un programma dei lavori compatibile con le esigenze dell'Ente si rende necessario procedere nel seguente ordine seppur prevedendo una potenziale intersezione fra i vari step in accordo alle priorità accordate con i Responsabili dei singoli settori. Questo accavallamento delle fasi di avvio è ipotizzabile grazie alla forte indipendenza che ciascun Servizio ha sempre mostrato dopo le prime attività di start-up delle procedure.

Un caso particolare riveste invece l'implementazione del gestionale degli atti amministrativi e flussi documentali per la forte intersettorialità che presenta e il grande impegno necessario al Servizio Informatico nel coordinare le attività di ridefinizione dei processi e accompagnare la loro applicazione pratica nei vari Settori. Per questo motivo si è scelto di svilupparne l'avvio su un periodo di tempo più dilatato ed eventualmente considerarlo un continuo work in progress considerata l'alta dinamicità e variabilità dei processi che interessano l'intero Ente. Il cronoprogramma è una proposta che subirà sicuramente le modifiche necessarie ad adattarsi alle variabili inerenti le attività che per ogni procedura andranno a presentarsi.

#### Obiettivo 1

Gennaio 2014 - giugno 2014

Installazione del server e del NAS, installazione e avvio del modulo tributi, attività di formazione sull'intera fase di implementazione;

#### Obiettivo 2

Gennaio 2014 - Settembre 2014

Servizi Finanziari: installazione ed avvio incluso il controllo di gestione e la gestione delle società partecipate. Attività di formazione

Gestione atti amministrativi: analisi e ridefinizione dei processi. Installazione ed avvio .  
Formazione.

#### Obiettivo 3

Ottobre 2014 - Febbraio 2015

Servizi Demografici: installazione ed avvio del gestionale. Formazione;

Pratiche Edilizie: installazione ed avvio - Formazione;

Lavori Pubblici e Servizi Cimiteriali: installazione ed avvio - Formazione;

#### Obiettivo 4

Febbraio 2015 - Giugno 2015

Installazione ed avvio modulo servizi sociali - Formazione;

Installazione ed avvio modulo pubblica istruzione - Formazione;

Installazione ed avvio modulo gestione del personale - Formazione;

#### Obiettivo 5

Settembre 2014 - Dicembre 2015

G.I.S: Studio e progettazione delle funzionalità. Analisi delle funzioni di integrazione con le basi dati. Implementazione del sistema. Formazione.

#### Obiettivo 6

Luglio 2015 - Dicembre 2015

Polizia Municipale: Installazione ed avvio. Formazione

#### Obiettivo 7

Gennaio 2014 - Dicembre 2015

Le attività di implementazione del nuovo sito internet dell'Amministrazione e la relativa formazione sono distribuite lungo tutto l'arco temporale di sviluppo del progetto. Le funzioni saranno rese disponibili all'entrata a regime delle singole procedure gestionali;

## **10. BUDGET PREVISIONALE**

Le risorse necessarie già previste nel bilancio di previsione 2013 nonché nella relazione previsionale e programmatica per il periodo 2013 – 2015 sono le seguenti:

<b>Elemento di fornitura</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Anno 2013</b>	<b>Anno 2014</b>	<b>Anno 2015</b>
Software Gestionali, conversioni e parametrizzazioni, formazione e addestramento	19750	€ 65.000,00		
Hardware: Server, Nas, Scanners	19750	€ 25.000,00		
Servizi: Continuità Operativa e disaster recovery	1590	€ 6.100,00	€ 17.000,00	€ 17.000,00
Ulteriori acquisizioni hardware e licenze software	19750	€ 36.000,00		
<b>TOTALE CAPITOLO 19750</b>		<b>€ 126.000,00</b>		
<b>TOTALE CAPITOLO 1590</b>		<b>€ 6.100,00</b>	<b>€ 17.000,00</b>	<b>€ 17.000,00</b>