



Presidenza del Consiglio dei Ministri

**Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione
e l'innovazione tecnologica**

AVVISO relativo alla corresponsione di un bonus di ammontare fisso per l'acquisto, da parte dei piccoli Comuni e delle Unioni di Comuni, di dotazioni tecnologiche per la partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia".

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 7 maggio 2008, con il quale l'On. prof. Renato Brunetta è stato nominato Ministro senza portafoglio;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 maggio 2008, con il quale, al predetto Ministro senza portafoglio, è stato conferito l'incarico per la pubblica amministrazione e l'innovazione;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 giugno 2008, recante delega di funzioni al Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, tra le quali, in particolare, le funzioni di coordinamento, indirizzo e promozione di iniziative, anche normative, in materia di sviluppo della società dell'informazione e delle connesse innovazioni per le amministrazioni pubbliche, i cittadini e le imprese, con particolare riferimento alle strutture, tecnologie e servizi in rete, nonché allo sviluppo dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e della diffusione della cultura informatica e digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2001, che ha istituito il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, e il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 luglio 2002, modificato dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 aprile 2009, che ha rinominato il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie in Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica, ridefinendone compiti e funzioni, quale struttura di cui si avvale il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione nella definizione e nell'attuazione delle politiche per lo sviluppo della Società dell'informazione, nonché delle connesse innovazioni tecnologiche per le pubbliche amministrazioni, i cittadini e le imprese;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 maggio 2009, registrato dalla Corte dei conti il 28 maggio 2009, fog. n. 117, con il quale il dott. Renzo Turatto è stato nominato Capo del Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica;

VISTO il Piano e-government 2012 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, che pone, tra gli obiettivi, "la facilitazione dell'accesso dei cittadini-clienti ai servizi della PA, con riduzione dei tempi di attesa e la possibilità per i cittadini di esprimere giudizi sul grado di *customer satisfaction*";

VISTO il protocollo d'intesa siglato, in data 7 maggio 2009, tra il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e l'Associazione Nazionale dei Comuni italiani (ANCI), che prevede – quale prima linea d'azione – la diffusione della *customer satisfaction* mediante l'iniziativa "Mettiamoci la faccia", anche elaborando modelli sperimentabili nelle diverse classi demografiche dei Comuni;

CONSIDERATO che il Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione (CMSI), con delibera del 18 settembre 2009 e decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione in pari data, ha identificato il progetto "Emoticons per i piccoli comuni" come di rilevanza strategica per le iniziative progettuali del Paese, in particolare per quelle aventi ricadute positive sull'efficienza della Pubblica Amministrazione, destinandovi la somma di 1.500.000 euro e affidandone la realizzazione al Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;

TENUTO CONTO che il citato progetto "Emoticons per i piccoli Comuni" prevede l'emanazione di uno o più avvisi pubblici per la corresponsione di un bonus per l'acquisto da parte dei piccoli Comuni, tramite il Mercato elettronico per le Pubbliche Amministrazioni (MePA), gestito da Consip, per conto del Ministero dell'economia e delle finanze, di dotazioni tecnologiche per la partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia";

ACQUISITA l'intesa con il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con Consip;

ADOTTA

il seguente avviso

Articolo 1

(Finalità)

1. Finalità del presente avviso è promuovere la rilevazione della *customer satisfaction* per il miglioramento della qualità dei servizi nei piccoli Comuni, incentivando l'acquisto delle dotazioni tecnologiche necessarie per la partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, favorendo, altresì, la diffusione delle innovazioni tecnologiche nelle pubbliche amministrazioni.

Articolo 2

(Destinatari)

1. Possono accedere al finanziamento oggetto del presente avviso tutti i Comuni con popolazione residente inferiore a 5000 abitanti.
2. Possono altresì accedere, per i servizi erogati in forma associata, le Unioni di Comuni di cui all'articolo 32 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, approvato con il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, qualora almeno il 50% dei Comuni aderenti all'Unione abbia una popolazione residente inferiore a 5000 abitanti.

3. L'elenco delle amministrazioni destinatarie è disponibile all'indirizzo www.anci.it, nella sezione dedicata all'iniziativa.

Articolo 3

(Forma ed importo del finanziamento)

1. Il finanziamento viene erogato nella forma di bonus per l'acquisto delle dotazioni tecnologiche proposte dai fornitori abilitati, di seguito "fornitori", all'interno del Mercato elettronico per le Pubbliche Amministrazioni (MePA), con riferimento a tutte le linee di catalogo presenti nei metaprodotto "terminali interattivi" e "kit per la rilevazione della soddisfazione degli utenti della PA", necessarie per partecipare all'iniziativa "Mettiamoci la faccia" (vedi Allegato n. 1 per una esemplificazione delle due tipologie di metaprodotto).
2. Il bonus ha ammontare massimo pari a euro 400 (quattrocento), IVA compresa, e viene erogato per un solo ordine da parte di ciascuna delle amministrazioni di cui all'articolo 2. Qualora l'amministrazione effettui acquisti per un ammontare inferiore, il bonus sarà pari a tale ammontare.
3. Al fine di favorire la partecipazione all'iniziativa, nonché promuovere la diffusione delle innovazioni tecnologiche nelle pubbliche amministrazioni, per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2 che non siano provviste, alla data di pubblicazione dell'estratto del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale, di firma digitale, indispensabile per l'acquisto tramite MePA, l'ammontare massimo del bonus di cui al comma 2 è incrementato di euro 50 (cinquanta), IVA compresa, quale contributo per l'acquisto di un kit di firma digitale.
4. Al fine di favorire la partecipazione all'iniziativa, nonché promuovere la diffusione delle innovazioni tecnologiche nelle pubbliche amministrazioni, per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2 che non siano provviste, alla data di pubblicazione dell'estratto del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale, di casella di posta elettronica certificata (PEC), l'ammontare massimo del bonus di cui al comma 2 è incrementato di euro 10 (dieci), IVA compresa, quale contributo per l'acquisto di una casella PEC.

Articolo 4

(Ammontare delle risorse disponibili)

1. Il fondo destinato al finanziamento dei bonus è pari a euro 500.000 (cinquecentomila), a valere sugli stanziamenti previsti dalla delibera del CMSI del 18 settembre 2009 e decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione in pari data, di cui alle premesse, per il progetto "Emoticons per i piccoli Comuni". La dotazione del fondo potrà essere incrementata con avvisi successivi.

Articolo 5

(Durata)

1. Le amministrazioni possono accedere al finanziamento a partire dalla data di pubblicazione dell'estratto del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale e sino al 10 febbraio 2010.

Articolo 6

(Modalità di accesso al finanziamento)

1. Al fine di accedere al finanziamento, le amministrazioni di cui all'articolo 2, previa abilitazione al MePA (secondo le modalità indicate sul portale www.acquistinretepa.it), effettuano l'acquisto delle dotazioni tecnologiche di cui all'articolo 3, comma 1, secondo le modalità previste dai commi seguenti.

2. Al momento dell'acquisto, che può essere effettuato tramite ordine diretto di acquisto (ODA) o richiesta di offerta (RdO), l'amministrazione richiede il finanziamento tramite l'apposita procedura telematica, selezionando la riga "bonus piccoli Comuni" nei cataloghi dei fornitori, nonché selezionando la riga "incremento bonus per acquisto firma digitale", qualora non provviste di firma digitale alla data di pubblicazione dell'estratto del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale, come indicato all'articolo 3, comma 3, e/o la riga "incremento bonus per acquisto PEC", qualora non provviste di PEC alla data di pubblicazione dell'estratto del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale, come indicato all'articolo 3, comma 4.
3. Prima di dare esecuzione a ciascun ordinativo, i fornitori comunicano a Consip, attraverso la casella di posta elettronica dedicata (mettiamocilafaccia@mkp.acquistinretepa.it), gli estremi di ciascuna richiesta di fornitura, necessari per verificare che l'amministrazione rientri nella lista degli aventi diritto e non abbia già beneficiato del bonus. L'ordine viene eseguito solo successivamente alla comunicazione da parte di Consip al fornitore dell'esito della verifica, che avviene entro i due giorni lavorativi successivi alla ricezione della comunicazione tramite posta elettronica.

Articolo 7

(Modalità di erogazione del finanziamento e di fatturazione)

1. Il finanziamento viene erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica, secondo le modalità di cui al successivo comma 3.
2. Il fornitore emette fattura verso l'amministrazione acquirente per il valore dell'acquisto effettuato attraverso il MePA, al netto dell'importo corrispondente al bonus, e acquisisce dall'amministrazione la dichiarazione di presa in carico della fornitura secondo la modulistica allegata (Allegato 2).
3. Ai fini della corresponsione dell'importo relativo ai bonus, il fornitore emette fattura cumulativa su base mensile, intestata a: "Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica, Via Po 14, Roma – CF 80188230587", allegando copia firmata della dichiarazione di presa in carico di cui al comma precedente, per ciascuna delle amministrazioni di cui all'articolo 2 che abbiano effettuato l'acquisto secondo le modalità previste all'articolo 6.

Articolo 8

(Impegni derivanti dalla partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia")

1. Con l'acquisto, l'amministrazione beneficiaria è automaticamente iscritta all'iniziativa "Mettiamoci la faccia" ed assume tutti gli impegni da essa derivanti (Allegato 3).
2. L'amministrazione beneficiaria si impegna a rilasciare al fornitore la dichiarazione di presa in carico della fornitura di cui all'articolo 7, comma 2, opportunamente compilata e firmata.
3. Le Amministrazioni che hanno usufruito dell'incremento del bonus per l'istituzione di una casella di posta elettronica certificata (PEC), secondo quanto indicato all'articolo 3, comma 4, danno comunicazione della sua attivazione al CNIPA, a mezzo PEC all'indirizzo cnipadir@cert.cnipa.it, che provvede alla relativa pubblicazione in rete, come disposto dall'articolo 4, comma 1, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 maggio 2009.

Articolo 9

(Attività di monitoraggio e revoca dei finanziamenti)

1. Con cadenza mensile dalla pubblicazione dell'estratto del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale, Consip trasmette l'elenco delle amministrazioni che hanno effettuato acquisti sul MePA, secondo le modalità di cui all'articolo 6, al Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica e al Dipartimento della funzione pubblica.
2. Sulla base di tale elenco, il Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica procede al pagamento delle fatture ricevute secondo le modalità di cui all'articolo 7, comma 3; il Dipartimento della funzione pubblica verifica il rispetto degli obblighi assunti dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 8 ed effettua il successivo monitoraggio dell'avvio della rilevazione, pubblicando sul sito www.qualitapa.gov.it l'elenco delle amministrazioni che, senza giustificato motivo, non vi abbiano provveduto.
3. Nel caso in cui, senza giustificato motivo, la rilevazione non sia stata avviata o sia stata interrotta, ovvero l'amministrazione non abbia ottemperato ad uno o più degli impegni di cui all'articolo 8, può essere disposta la revoca del finanziamento con provvedimento del Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica. In tal caso, allo Stato è riconosciuto un credito, nei confronti dell'amministrazione inadempiente, pari all'ammontare del contributo complessivo erogato.

Articolo 10

(Supporto alle amministrazioni)

1. In relazione alle attività di acquisto sul MePA delle dotazioni tecnologiche di cui all'articolo 3, comma 1, Consip assicura alle amministrazioni il supporto attraverso il portale www.acquistinretepa.it, l'help desk di primo e secondo livello al numero di telefono 800-906227 e la propria struttura di accounting.
2. Consip assicura, inoltre, opportuno supporto informativo alle amministrazioni di cui all'articolo 2, al fine di facilitare l'acquisto dei Kit di firma digitale e delle caselle di posta elettronica certificata, come previsto dall'articolo 3, commi 3 e 4.
3. Ulteriori riferimenti circa gli strumenti di supporto di cui al comma 1 sono disponibili su specifica pagina web, accessibile direttamente dal portale www.acquistinretepa.it.

Articolo 11

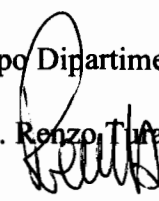
(Pubblicazione del presente avviso)

1. Il presente avviso è pubblicato sul sito Internet del Dipartimento per www.innovazionepa.it/dit, nonché sui siti www.qualitapa.gov.it, www.anci.it e www.acquistinretepa.it.
2. L'estratto del presente avviso è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana – Serie Generale.

Data, 6 ottobre 2009

Il Capo Dipartimento

Dott. Renzo Turatto



Allegato 1

Esemplificazione delle due tipologie di prodotti (metaprodotto) presenti sul Mercato elettronico della P.A. (MePA)

L'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promuove la rilevazione della *customer satisfaction* (CS) presso le amministrazioni pubbliche attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (*emoticon* o *faccine*). La rilevazione della CS per i servizi erogati allo sportello, attraverso questa modalità, richiede che l'amministrazione disponga delle necessarie dotazioni tecnologiche costituite da:

- Terminale touch screen, ovvero un display LCD, con tecnologia sensibile al tatto, dotato di software operativo di base;
- Applicazione software in grado di raccogliere i giudizi espressi, memorizzarli in un database, effettuare interrogazioni ed aggregazioni sui dati memorizzati ed infine comporre i file di sintesi per le attività di comunicazione esterna e per la reportistica da inviare al Dipartimento per la funzione pubblica;
- Un server che ospita il database con i giudizi raccolti.

Il MePA, gestito da Consip, mette a disposizione delle amministrazioni due tipologie di prodotti, dette "metaprodotto":

- 1) Nel metaprodotto "terminali interattivi" si trovano i *touch screen*, che possono essere connessi a un computer idoneo a operare da server, ovvero all'infrastruttura tecnologica già in possesso dell'amministrazione. In questo caso l'amministrazione dovrà sviluppare lo specifico software di raccolta ed elaborazione dei dati o potrà, in alternativa, utilizzare il software gratuito scaricabile in rete, messo a disposizione nell'ambito dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" (www.qualitapa.gov.it).

Al 30 settembre 2009, l'offerta presente sul MePA comprendeva varie tipologie di terminali, con prezzi di listino a partire da euro 340 (IVA esclusa).

- 2) Nel metaprodotto "kit per la rilevazione della soddisfazione degli utenti della PA", sono presenti soluzioni "chiavi in mano", che oltre al terminale *touch screen* forniscono il software e l'hardware necessari. Tali soluzioni sono da ritenersi più idonee per le amministrazioni che non dispongano già di infrastruttura tecnologica e/o delle risorse professionali necessarie.

Al 30 settembre 2009, l'offerta presente sul MePA comprendeva kit con prezzi di listino a partire da euro 513 (IVA esclusa).

Allegato 2

DICHIARAZIONE DI PRESA IN CARICO

Il sottoscritto _____

in qualità di _____

del Comune di _____

dell'Unione dei Comuni di _____

DICHIARA

di prendere in consegna dalla ditta _____
il seguente prodotto

come da Documento di trasporto (Ddt) n. _____ del _____

DICHIARA INOLTRE

di aver richiesto l'incremento di bonus di euro 50 (Iva inclusa), ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'avviso per l'acquisto di un kit di firma digitale

di aver richiesto l'incremento di bonus di euro 10 (Iva inclusa), ai sensi dell'articolo 3, comma 4, dell'avviso per l'acquisto di una casella di posta elettronica certificata (PEC)

Luogo e data

Timbro e firma

308



mettiamoci la faccia

Allegato 3

IMPEGNI DERIVANTI DALL'INIZIATIVA "METTIAMOCI LA FACCIA" PER I PICCOLI COMUNI

I Piccoli Comuni e le Unioni di Comuni iscritti all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", in quanto beneficiari del bonus ai sensi del presente Avviso, **avviano la rilevazione della *customer satisfaction* attraverso interfacce emozionali (*emoticon*), entro trenta giorni dalla presa in carico delle dotazioni tecnologiche acquistate sul MePA.**

A tal fine, le medesime amministrazioni si impegnano a:

1. **presentare** al Dipartimento della funzione pubblica, **nel termine di trenta giorni dall'acquisto, il piano di sperimentazione** riportato in facsimile nel presente allegato. La presentazione del piano avviene esclusivamente per via telematica, compilando l'apposito *form* disponibile sul portale www.qualitapa.gov.it, nella sezione dedicata all'iniziativa;
2. **modificare il piano** sulla base di eventuali osservazioni del Dipartimento della funzione pubblica, affinché sia coerente con l'iniziativa "Mettiamoci la faccia";
3. **comunicare tempestivamente, a mezzo PEC, l'intervenuto avvio della rilevazione** al Dipartimento della funzione pubblica;
4. **effettuare la rilevazione della *customer satisfaction*** attraverso l'utilizzo degli emoticon sui servizi, canali e sedi indicati nel piano di sperimentazione;
5. **utilizzare sempre l'identità visiva** dell'iniziativa sui supporti utilizzati sia per la rilevazione dei giudizi, sia per le attività di comunicazione interna ed esterna. L'identità visiva è costituita dal logo dell'iniziativa, dagli *emoticon* (faccine) e dal formato standard per la pubblicazione dei risultati;
6. adottare, sia per le domande che per le alternative di risposta da sottoporre agli utenti, esclusivamente le **formulazioni standard** previste;
7. porre in essere opportune cautele volte ad **escludere l'eventualità di manipolazioni** delle rilevazioni;
8. **pubblicare almeno mensilmente i risultati della rilevazione** utilizzando il formato standard. La comunicazione può essere effettuata sul sito web delle amministrazioni, ove esistente, nonché tramite altre forme idonee di comunicazione esterna;
9. **comunicare mensilmente al Dipartimento della funzione pubblica i dati raccolti** secondo il formato standard;
10. **assicurare piena collaborazione** col Dipartimento medesimo in ogni fase della rilevazione.

Tutte le informazioni, la documentazione e gli strumenti utili alle amministrazioni che aderiscono all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", sono disponibili nella sezione dedicata del sito www.qualitapa.gov.it.

CC B



mettiamoci la faccia

PIANO DI SPERIMENTAZIONE - FACSIMILE

Descrizione sintetica del Piano di sperimentazione per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE:

Responsabile del progetto (nome, cognome, recapiti telefonici, e-mail):

.....

Referente di contatto (nome, cognome, recapiti telefonici, e-mail):

.....

1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Inserire tutte le informazioni richieste per ciascuna sede coinvolta

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa
Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa
Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa

Totale sportelli:

totale totem:

totale touch pad:

GA
A



mettiamoci la faccia

PIANO DI SPERIMENTAZIONE - FACSIMILE

2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione

3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione

4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

Comunicazione interna

Modalità previste e tempistica

--

Comunicazione esterna

Modalità previste e tempistica

--

CU
B