



Provincia di Biella

Settore: Innovazione Tecnologica e Progetti Comunitari
Servizio: Innovazione Tecnologica e Sistemi Informativi

Biella, 04 / 11 / 2010

Ai Sindaci dei Comuni della Provincia di Biella
Al Presidente del Consorzio dei Comuni
LORO SEDI

**OGGETTO: PROGETTO "METTIAMOCI LA FACCIA": FORNITURA E POSA
GRATUITA DEI TERMINALI "TOUCH SCREEN" E DEL SOFTWARE
PER I PICCOLI COMUNI - scadenza 8-12 novembre 2010**

La Provincia di Biella è parte attiva del progetto nazionale [ELISTAT](#) del bando Elisa 3 che vede come capo fila la Provincia di Brescia.

Tra i progetti contenuti in Elistat uno di particolare interesse per i piccoli comuni è la sperimentazione dell'iniziativa **Mettiamoci la Faccia** della quale si era già avuto modo di parlare in occasione dell'incontro dello [scorso dicembre 2009](#), svoltosi presso questa Amministrazione.

Come si ricorderà per [lo sviluppo dell'iniziativa](#) il Ministero dell'Innovazione e della Pubblica Amministrazione - fino al luglio scorso - ha messo a disposizione la somma di € 400,00 per l'acquisto dei terminali, per i comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, con l'eventuale eccedenza a carico degli enti. In esperienze analoghe, fatte presso altre province, a carico dei singoli comuni -e per l'acquisto di pochi terminali con schermo da 15 pollici- è stata addebitata una somma di circa 80,00 €.

Ora, grazie a particolari accordi con lo stesso Ministero, il progetto Elistat consente di utilizzare ancora i fondi messi a disposizione dallo Stato per cofinanziare l'acquisto di un terminale per comune (massimo 400 Euro di cofinanziamento) come previsto nel bando scaduto nel luglio scorso. Si sta valutando di optare per dei terminali (in sostanza dei personal computer) con dimensioni dello schermo adeguate (da 15 pollici in su) in modo da poterli eventualmente utilizzare anche per altri servizi informativi (ad esempio per l'albo pretorio on-line).

Per il miglior utilizzo del terminale dovrà essere utilizzato uno specifico software, come indicato nei documenti allegati. E' in fase di valutazione il riutilizzo del software realizzato dalla Provincia di Asti, che pare funzionale e consente il trasferimento automatico dei dati di rilevazione al Ministero, senza alcun intervento da parte degli operatori comunali.

L'acquisto dei terminali viene coordinato, in questa occasione, direttamente dal CIT (Centro Innovazione e Tecnologie) della Provincia di Brescia, ma il nostro Ente resta a disposizione dei comuni per qualsiasi forma di assistenza.

La fornitura delle postazioni e la loro attivazione sarà accompagnata da attività formativa e informativa erogata anch'essa dal CIT e dal fornitore (anche al fine di supportare l'attività di comunicazione che l'amministrazione vorrà porre in essere sia verso la propria organizzazione che verso i propri utenti). E' prevista, comunque, assistenza diretta anche da parte dei tecnici provinciali;

Per i comuni con popolazione inferiore a 5mila abitanti non va previsto alcun costo per l'installazione di un terminale fino all'importo di 400 euro (come ricordato è presumibile che a fronte di un grosso ordinativo, date le dimensioni del progetto, si confida che, se non alla pari, la fornitura possa superarlo di pochi euro, fino ad un massimo di circa 200 euro).

Per i comuni con popolazione inferiore ai 5mila abitanti che vogliono installare altri terminali oltre al primo nonché per tutti gli altri comuni (sopra i 5000 abitanti) che non possono accedere al bonus ministeriale sarà cura del CIT ottenere dal fornitore un'adeguata scontistica.

Pertanto, al netto della spesa per l'acquisto del terminale (che resta quindi a carico dei comuni che non possono sfruttare il bonus o per quelli che l'abbiamo già sfruttato), i costi del software, la gestione dei rapporti con il ministero per la redazione di statistiche, la produzione e diffusione di materiale ed eventi formativi ed informativi, e l'affiancamento agli enti sono tutte attività e costi di cui si farà carico il CIT bresciano, affiancato da questa Amministrazione, nell'ambito del Polo Telematico del Biellese.

Per completezza di informazione riportiamo in allegato (allegato A) alcune note che possono supportare gli enti nel cogliere la rilevanza dell'iniziativa sia ai fini degli adempimenti normativi da attuare nelle prossime settimane, sia il valore all'interno del percorso di realizzazione dell'e-government. Quanto scritto nell'allegato A è da leggersi esteso al nostro territorio grazie all'adesione della Provincia di Biella ad Elistat.

Al fine di chiudere gli aspetti formali necessari per procedere con l'avvio della fornitura presso i vostri enti si chiede:

- ai Comuni, che non hanno partecipato alla prima fase del bando, con popolazione inferiore ai 5mila abitanti di rispondere alla presente comunicazione inviando l'allegato B debitamente compilato (da inviare via e-mail all'indirizzo innovazione@provincia.brescia.it oppure via fax al n. 0303748453) possibilmente entro l'8/11/2010;
- agli altri comuni (maggiori di 5.000 ab) di compilare l'allegato C (da inviare via e-mail all'indirizzo innovazione@provincia.brescia.it oppure via fax al n. 0303748453), possibilmente entro il 12/11/2010, manifestando l'eventuale interesse a partecipare all'iniziativa e indicando il possibile numero di postazioni che si vorrebbe attivare presso i propri sportelli (con indicazione della persone referente per la realizzazione delle attività);
- in ambedue i casi si chiede ai Comuni di inviare alla Provincia di Biella (PEC protocollo@cert.provincia.biella.it o FAX 015/8480740) copia di quanto trasmesso al CIT di Brescia.

Richieste di supporto/informazioni possono essere inviate all'indirizzo ced@provincia.biella.it o telefonando direttamente al numero telefonico 015/8480796 (Clara Cavagnetto).

Certi della più ampia partecipazione dei Comuni Biellesi a questa importante iniziativa si porgono Cordiali Saluti

firmato:

L'Assessore all'Informatizzazione

Alessio Serafia

Il Dirigente del Settore Innovazione Tecnologica
e Progetti Comunitari
Davide Zanino



INIZIATIVA MLF – “METTIAMOCI LA FACCIA” - ALLEGATO “A” ALLA COMUNICAZIONE INFORMATIVA DEL 25.10.2010 -

L’INIZIATIVA MLF – “Mettiamoci la faccia”

MLF - “Mettiamoci la faccia” - è un’iniziativa di customer satisfaction, promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, per rilevare la soddisfazione dei cittadini e degli utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso canali alternativi quali web e telefono.

L’utilizzo degli emoticon (faccine dell’umore colorate verde, gialla e rossa), permettono al **cittadino** di esprimere in maniera semplice ed immediata un giudizio sul servizio usufruito dalla PA, e allo stesso tempo forniscono **all’amministrazione** una descrizione sintetica della percezione degli utenti.

link: <http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/mettiamoci-la-faccia/>

IL BONUS PER I PICCOLI COMUNI (sotto i 5000 abitanti)

Nell’ambito del progetto “MLF - Mettiamoci la faccia” il Ministero ha elaborato un’iniziativa ad hoc rivolta ai 5700 piccoli comuni italiani, a cui si aggiungono circa 300 unioni di comuni: detti enti potranno accedere ad un finanziamento di € 400,00 cadauno, da utilizzare per gli acquisti di dotazioni tecnologiche, necessarie alla rilevazione della customer satisfaction attraverso le emoticon. Il Ministero ha dato la possibilità, entro il 31.01.2011, alle Province/CST/ALI e altre forme associative, di acquistare cumulativamente per conto dei piccoli Comuni dette dotazioni tecnologiche, da installare presso il singolo ente.

La fornitura associata per gli enti della PA della Provincia di Brescia sarà effettuata dal C.I.T. (Centro Innovazione e Tecnologie)

link: <http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/mettiamoci-la-faccia/iniziative/piccoli-comuni/>

L’INIZIATIVA PROVINCIALE ATTRAVERSO IL C.I.T.

Tramite apposito protocollo siglato tra la Provincia di Brescia ed il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, il Centro Innovazione e Tecnologie (C.I.T.) è stato individuato quale soggetto promotore e di supporto alla diffusione dell’iniziativa MLF “Mettiamoci la faccia” sul territorio bresciano.

Il piano di lavoro prevede:

A. l’immediato avvio della rilevazione dei servizi informativi disponibili on line e di quelli fruiti allo sportello (in una prima fase mediante la raccolta della valutazione esclusivamente attraverso la rete internet). Questa funzionalità è stata automaticamente attivata su tutti i portali istituzionali del network provinciale “Brescia-gov” – mediante pubblicazione di apposito banner per consentire di rilevare il livello di gradimento dei siti internet – nonché sulle schede descrittive dei servizi on line rivolti al cittadino / utente, pubblicate sui portali degli enti attraverso lo strumento “Guida ai servizi” e sull’albo pretorio on line.

B. la rilevazione con dispositivo dedicato (touchpad) dei servizi di sportello: questa attività sarà realizzata all’interno del progetto ELISTAT, con l’obiettivo di fornire il dispositivo (completo di installazione in loco), insieme alla formazione e al supporto alla comunicazione (sia interna che esterna);

C. la rilevazione sul grado di soddisfazione dei servizi on line, sviluppati all’interno del progetto Brescia-gov, attraverso i quali il cittadino / utente potrà avviare e gestire delle istanze rivolte alla Pubblica amministrazione bresciana, esclusivamente in maniera digitale attraverso internet. L’avvio dell’erogazione dei servizi on line è prevista a partire dall’autunno dell’anno 2010.



IL D. LGS. 150 E L'ATTUAZIONE DELLA RIFORMA BRUNETTA

Con il Decreto legislativo n. 150 del 2009 è stabilito che gli organi di indirizzo politico-amministrativo verifichino l'andamento delle performance e dove necessario propongano interventi correttivi e migliorativi (art. 6). Tali organi, inoltre, devono valutare annualmente la performance organizzativa e individuale (art.7). Tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa è inclusa la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (art.8). In linea con la normativa vigente, le emoticon forniscono una rilevazione facile e diretta, permettendo di intervenire tempestivamente sulle criticità evidenziate e coinvolgendo gli utenti nel miglioramento dei servizi pubblici. A tal fine il "laboratorio sulle performance", che è stato istituito dal CIT in collaborazione con l'Associazione Vighenzi e 25 segretari/funzionari di comuni bresciani sta lavorando al sistema di indicatori che confluirà nel piano delle performance, considerando anche la rilevazione della customer che i comuni potranno ottenere proprio grazie all'adesione all'iniziativa.

Questo significa che non solo il CIT supporterà il comune nell'invio dati al ministero e nei report che può ottenere a livello di ente e può decidere di pubblicare, ma anche nel restituire questi dati all'interno del proprio piano delle performance come previsto nella istituzione della sezione Valutazione, Trasparenza e Merito (sempre prevista dalla normativa).

Le informazioni sulle attività del laboratorio e sui risultati già condivisi con tutti i comuni sono fruibili alla piattaforma e-learning <http://learn.bresciagov.it/km>

L'ALBO PRETORIO ON LINE (obbligatorio dal 1.1.2011)

Il Servizio – APol - Albo Pretorio on line - è il mezzo con cui la Pubblica Amministrazione Locale può comunicare con i cittadini, gli enti locali e le imprese, in quanto permette di rendere pubblici gli atti del proprio ente. Dal 1.1.2011 la legge riconosce l'effetto di pubblicità legale solamente agli atti e ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti Pubblici sui propri siti informatici.

Per attuare quanto disposto dalla suddetta normativa il CIT (Centro Innovazione e Tecnologie), nell'ambito del progetto di riuso della piattaforma BresciaGov, propone agli enti aderenti la possibilità di fruire dell'applicazione denominata "Guida ai Servizi" (schede con la descrizione dei procedimenti dell'ente ed eventuale servizio on-line) e, previa abilitazione, di disporre della sezione Albo Pretorio on line.

Detta soluzione tecnologica, oltre ad essere nativamente resa disponibile agli enti che hanno già realizzato il proprio sito istituzionale nell'ambito del progetto "Brescia-gov" può essere richiesta anche dagli enti che dispongono di un proprio sito internet istituzionale autonomo.

Per maggiori informazioni (costi e tempi di attivazione) è possibile consultare la scheda descrittiva del servizio pubblicata sul sito del CIT:

<http://innovazione.provincia.brescia.it/portal/page/portal/bresciagov/gas/bresciagovpa?idscheda=AAjl3AAhAAASd7AAC&tipogas=3&nav=elenco>

COME USUFRUIRE DEI SERVIZI EROGATI DAL C.I.T.

Per usufruire dei molti servizi erogati dal C.I.T., alcuni gratuiti e altri a costi agevolati, quali PEC, Firma digitale, sistema di conservazione digitale a norma, strumento per l'Amministratore di sistema Sec-Log, Catasto geografico, attivazione dei portali istituzionali, albo pretorio on line, corsi di formazione ecc, il cui elenco completo è consultabile nella home page del sito <http://innovazione.provincia.brescia.it>, gli enti della PA bresciana possono approvare e sottoscrivere la convenzione di adesione al CIT per il periodo 2010-2014, al costo annuale di € 0,15 per abitante + € 1,00 per impresa (partita IVA) presente sul proprio territorio.

Gli schemi di convenzione e dei documenti amministrativi sono disponibili al seguente collegamento del sito del C.I.T.:

<http://innovazione.provincia.brescia.it/portal/page/portal/bresciagovpa/cit/adesioneAICST>



INIZIATIVA MLF – “METTIAMOCI LA FACCIA”
- ALLEGATO “B” ALLA COMUNICAZIONE INFORMATIVA DEL 25.10.2010 –
RISERVATO AI COMUNI CON POPOLAZIONE INFERIORE AI 5000 ABITANTI

Prot. n.

data

AL C.I.T.
Centro Innovazione e Tecnologie
Provincia di Brescia
Via Cefalonia, 70
25124 Brescia (BS)
innovazione@provincia.brescia.it
oppure via fax al n. 0303748453

Il Comune di _____, con n. di abitanti _____ rilevati all'ultima statistica disponibile, conferma la propria adesione all'iniziativa “MLF - mettiamoci la faccia” e al bando del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, relativo al bonus per i piccoli comuni sotto i 5000 abitanti, delegando al C.I.T. della Provincia di Brescia la gestione degli aspetti amministrativi ed organizzativi per la fornitura dei terminali e del piano di avvio della rilevazione, come da vostra comunicazione del 25/10/2010.

Al fine di proseguire con la migliore definizione del piano di sperimentazione si indica:

- il referente comunale per l'iniziativa:

nome _____

cognome _____

ruolo _____

indirizzo di posta elettronica del referente indicato _____

recapito telefonico del referente indicato _____ interno

- il numero e la tipologia di sportelli per la rilevazione dei dati (ad esempio URP, Servizi demografici, Servizi sociali ecc) e quindi il numero di touchpad da installare (uno per ogni sportello coinvolto nella rilevazione) il cui costo, oltre al primo fornito gratuitamente grazie al contributo ministeriale, comunicato successivamente

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Il Sindaco



INIZIATIVA MLF – “METTIAMOCI LA FACCIA”
- ALLEGATO “C” ALLA COMUNICAZIONE INFORMATIVA DEL 25.10.2010 –
RISERVATO AI COMUNI CON POPOLAZIONE SUPERIORE AI 5000 ABITANTI

Prot. n.

data

AL C.I.T.
Centro Innovazione e Tecnologie
Provincia di Brescia
Via Cefalonia, 70
25124 Brescia (BS)
innovazione@provincia.brescia.it
oppure via fax al n. 0303748453

Il Comune di _____, con n. di abitanti _____ rilevati all'ultima statistica disponibile, manifesta l'eventuale interesse a partecipare all'iniziativa "MLF - mettiamoci la faccia", come da vostra comunicazione del 25/10/2010.

Al tal fine si indica:

- il referente comunale per l'iniziativa:

nome _____

cognome _____

ruolo _____

indirizzo di posta elettronica del referente indicato _____

recapito telefonico del referente indicato _____ interno

- il numero e la tipologia di sportelli per la rilevazione dei dati (ad esempio URP, Servizi demografici, Servizi sociali ecc) e quindi il numero di touchpad da installare (uno per ogni sportello coinvolto nella rilevazione) il cui costo sarà comunicato successivamente

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Il Sindaco
