



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



PROVINCIA
DI BRESCIA



centro

**INNOVAZIONE
E TECNOLOGIE**

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

IL MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E
L'INNOVAZIONE

E

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA DI BRESCIA

PER

L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA E TECNOLOGICA
PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI
AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

- c. attivazione di un sistema di individuazione e promozione di "best practice" anche a livello territoriale e intersettoriale interno agli enti sul tema della semplificazione amministrativa;
 - d. collaborazione a definire modelli e buone pratiche di corretta applicazione e di concreta sperimentazione delle tecnologie ICT per l'e-gov, anche al fine di contribuire all'integrazione delle regole tecniche in materia dematerializzazione.
3. Le Parti, anche attraverso l'azione svolta con tali iniziative, convengono di supportare la relazione tra cittadini e amministrazioni pubbliche e in particolare di:
- a. raccordare i servizi di supporto informativo (front e backoffice, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile univoca agli utenti;
 - b. sviluppare soluzioni di interoperabilità tecnologica, organizzativa e semantica dei processi di erogazione dei servizi;
 - c. favorire il consolidamento delle strutture ed i canali di contatto con l'utenza anche attraverso l'identificazione di gruppi di lavoro specifici.
4. Nell'ambito delle iniziative volte al raggiungimento degli obiettivi sopra richiamati, la Provincia di Brescia si impegna a potenziare e migliorare il sistema di rilevazione delle indagini di *customer satisfaction* anche attraverso la partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (emoticon) *sottoscrivendo la relativa adesione all'iniziativa*;
5. Le modalità operative delle attività oggetto del presente protocollo saranno individuate dal Gruppo di lavoro di cui al successivo art.4. Le Parti si riservano di individuare congiuntamente ulteriori ambiti di intervento finalizzati a migliorare l'erogazione di servizi in favore della PA locale, dei cittadini e delle imprese.

Articolo 2 (Durata)

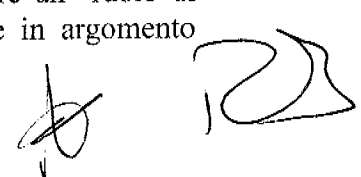
Il presente protocollo d'intesa ha durata pari a tre anni con decorrenza dalla data di sottoscrizione, salvo recesso di una delle Parti che dovrà essere comunicato alle altre con un preavviso di due mesi. Le Parti si riservano la facoltà di rinnovo.

Articolo 3 (Obblighi delle Parti)

Le Parti si impegnano a mettere a disposizione, compatibilmente con le proprie risorse disponibili, le competenze e il know how necessari per la definizione e per la realizzazione delle attività oggetto del presente protocollo.

In particolare:

- il Ministero, sosterrà le iniziative legate alla formazione del personale degli enti aderenti e condividerà linee guida utili al perseguimento degli obiettivi;
- la Provincia di Brescia, anche tramite il Centro Innovazione e Tecnologie ed il Centro di Competenza sull'e-government, si impegna a svolgere un ruolo di coordinamento e raccordo per la realizzazione delle iniziative in argomento



cittadini e imprese;

- sta operando per la realizzazione di un sistema di raccolta, selezione e diffusione delle informazioni su canale web-TV, finalizzato a popolare il sistema multimediale con notizie sulla PA locale che, anche tramite totem diffusi sul territorio, possa moltiplicare i punti di contatto e relazione tra PA e utenti;
- ha realizzato un Competence Centre sull'e-government che, valorizzando le relazioni anche con partner privati (Cisco, Oracle, Esri, Telecom, Camera di Commercio) e università (Politecnico di Milano, SDA Bocconi, MIT di Boston), qualifica il know how dell'amministrazione in favore della crescita e della competitività del territorio provinciale, crea occasione di partecipazione ad importanti network di livello nazionale ed internazionale nonché l'avvio di progetti innovativi e sperimentali.

**TUTTO CIO' PREMESSO
SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Articolo 1
(Finalità ed Obiettivi)

1. Le finalità generali del presente Accordo sono indirizzate al miglioramento delle relazioni tra pubbliche amministrazioni nei diversi livelli istituzionali, cittadini e imprese nell'ambito del territorio della Provincia di Brescia e specificatamente nei Comuni aderenti al CIT. Per fare ciò, è imprescindibile la costruzione di un sistema di gestione della conoscenza che, sviluppandosi secondo le logiche e gli strumenti della rete, favorisca il confronto virtuoso tra le prassi organizzative delle amministrazioni del territorio, renda fruibile il patrimonio informativo sviluppato da ciascuna di esse e consenta un progressivo avvicinamento tra le amministrazioni e i destinatari delle loro azioni.
2. Con il presente Protocollo le Parti intendono avviare una proficua e fattiva collaborazione attraverso la definizione e l'attuazione di un piano di azioni specifiche, orientato a garantire un'efficace diffusione di regole virtuose per rendere sempre più efficiente il funzionamento degli uffici di comunicazione, centri di contatto, relazioni con il pubblico e promuovere una costante interlocuzione tra i vari livelli decisionali.

Nello specifico si intende avviare una collaborazione per le seguenti azioni:

- a. sostegno all'iniziativa Reti Amiche;
- b. partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica, per la sperimentazione della rilevazione della *customer satisfaction* attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (*emoticon*), con riferimento ad uno o più servizi erogati allo sportello e *on line*, sottoscrivendo la relativa adesione all'iniziativa;



- nella logica di porre al centro l'utente il Ministero ha avviato un progetto di moltiplicazione dei punti di accesso ai servizi pubblici all'interno dell'iniziativa Reti Amiche, al fine di soddisfare appieno le esigenze degli utenti senza vincoli su tempi e luoghi di fruizione dei propri diritti;
- nel percorso di semplificazione amministrativa è stato avviato dal Ministero un lavoro di ridefinizione delle regole tecniche in materia di dematerializzazione, al fine di realizzare quanto previsto nel Piano Industriale per la PA in ambito di *strategic sourcing* ma anche come volano per la revisione dei processi e quindi in ottica di semplificazione;
- la Provincia di Brescia è da tempo impegnata nel processo di introduzione di nuove soluzioni tecniche, organizzative e gestionali in grado di offrire un forte impulso all'azione amministrativa in conformità alla logica dell'innovazione, in stretta coerenza con i livelli di programmazione nazionale e regionale in materia di e-government;
- la Provincia di Brescia, in attuazione del programma "E-Government e Innovazione Tecnologica" inserito nella propria Relazione Previsionale e Programmatica:
 - ha realizzato in favore della diffusione dell'e-government importanti interventi infrastrutturali sul territorio (una rete a Banda Larga in wireless per abbattere il digital divide) e progetti di servizi all'utenza (Escuola – un portale di frontoffice e backoffice per il mondo scolastico e RBB – Rete Bibliotecaria Bresciana);
 - ha costituito un Centro Servizi Territoriale – denominato Centro Innovazione e Tecnologie (CIT) e qualificatosi, mediante specifico bando nazionale del CNIPA, quale Alleanza Locale per l'Innovazione – finalizzato all'erogazione in forma associata e coordinata di servizi di e-government in particolare in favore dei Piccoli Comuni;
 - svolge un ruolo propulsivo e di accompagnamento all'innovazione nei confronti dei Piccoli Comuni, sia coinvolgendoli nelle progettualità finalizzate all'e-government, sia nel ruolo di Centro infrastrutturale della rete territoriale ed erogatore dei principali strumenti per la comunicazione telematica fra enti, l'interconnessione di banche dati, la condivisione di soluzioni software e il repository del datawarehouse geografico;
 - sta sviluppando BresciaGOV, un sistema integrato di servizi di e-government accessibili online rivolti ai cittadini, alle imprese ed agli enti del territorio dalla PAL bresciana e basati sull'utilizzo di chiavi di accesso per l'autenticazione e la certificazione (quali CRS/CNS, CIE);
 - è coinvolta nel progetto "IQUEL", presentato in risposta al bando Elisa 1 per la linea di finanziamento relativa al "monitoraggio per qualità dei servizi", teso a sviluppare un sistema di indicatori e a definire una modalità di analisi, con individuazione di strumenti di rilevazione, al fine di monitorare l'efficacia dei diversi canali di erogazione dei servizi pubblici nonché di rilevare la customer satisfaction;
 - è impegnata a costituire presso il CIT, con la collaborazione della Camera di Commercio di Brescia, un centro di competenza sulla dematerializzazione volto all'informatizzazione della gestione documentale e dei procedimenti amministrativi gestiti dagli enti della PAL bresciana a supporto della semplificazione amministrativa per


Il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ed il Presidente della Provincia di Brescia, d'ora innanzi congiuntamente definiti "le Parti" o, singolarmente, "la Parte"

VISTO

- il decreto del Presidente della Repubblica 7 maggio 2008, con il quale Renato Brunetta è stato nominato Ministro senza portafoglio;
- il decreto del Presidente della Repubblica 8 maggio 2008, che conferisce all'On.le Prof. Renato Brunetta l'incarico per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione;
- il DPCM 13 giugno 2008, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei ministri in materia di pubblica amministrazione e innovazione al Ministro senza portafoglio On. Prof. Renato Brunetta", che prevede in particolare che il Ministro "è delegato ad esercitare le funzioni di coordinamento, di indirizzo, di promozione di iniziative, anche normative, di vigilanza e verifica, e di ogni altra funzione attribuita dalle vigenti disposizioni al Presidente del Consiglio dei Ministri, relative al lavoro pubblico, all'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, ai sistemi di gestione orientati ai risultati, nonché in materia di innovazione organizzativa, gestionale e tecnologica, di sviluppo della Società dell'informazione delle connesse innovazioni per le amministrazioni pubbliche, i cittadini e le imprese, con particolare riferimento alle strutture, tecnologie e servizi in rete, allo sviluppo dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, della diffusione della cultura informativa e digitale, anche attraverso i raccordi con gli organismi internazionali e comunitari che agiscono nel settore";
- i contenuti del disegno di legge delega finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico collegato alla manovra finanziaria per il 2009;

CONSIDERATO CHE

- il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione è delegato ad esercitare funzioni di impulso e promozione delle politiche di innovazione volte a migliorare la qualità dei servizi pubblici, verificandone l'efficienza, l'efficacia e l'economicità, realizzando programmi di sostegno all'innovazione nelle amministrazioni pubbliche;
- il Ministro intende coinvolgere le Province nel processo di riorganizzazione e modernizzazione della pubblica amministrazione, attraverso la creazione di canali di raccordo diretti e permanenti fra le istituzioni territoriali;
- nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare il percorso di valutazione e di misurabilità dei servizi erogati;
- per il raggiungimento delle finalità sopra descritte è stata ritenuta opportuna la messa a punto e la gestione di uno strumento multicanale, moderno e di facile accessibilità, atto a favorire la comunicazione con i cittadini utenti, per la richiesta di informazioni in ordine ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e per la raccolta ed elaborazione dei livelli di soddisfazione nell'accesso e nella fruizione degli stessi;



nonché ad avviare un laboratorio di sperimentazione su iniziative in argomento e nello specifico sui progetti “Mettiamoci la faccia”, all’interno dei progetti di multicanalità e servizi online, e dematerializzazione.

Articolo 4

(Attuazione del protocollo)

1. In esecuzione del presente protocollo le Parti istituiranno un gruppo di lavoro, costituito da due rappresentanti per ciascun soggetto firmatario, per la direzione e il coordinamento delle attività oggetto dello stesso.

Il Gruppo di lavoro avrà la funzione di:

- a. orientamento e programmazione delle attività;
 - b. definizione delle modalità operative per la realizzazione degli interventi sulle aree individuate;
 - c. individuazione delle eventuali criticità e proposizione delle possibili soluzioni operative;
 - d. monitoraggio e verifica degli output e dei risultati prodotti;
 - e. individuazione di ulteriori ambiti di interventi collaborativi.
2. Le Parti si impegnano a divulgare il Protocollo e le attività oggetto del medesimo attraverso comunicati stampa, siti istituzionali, nonché ogni eventuale ulteriore iniziativa che verrà di concerto individuata.

Le modalità di attuazione della collaborazione verranno concordate nel rispetto della normativa vigente tenuto conto degli specifici progetti da realizzare e delle attività a tal fine previste.

Articolo 5

(Modifiche)

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente protocollo dovranno essere concordate per iscritto tra le Parti.

Brescia, li 6 aprile 2009

IL MINISTRO
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
E L'INNOVAZIONE
Renato Brunetta

IL PRESIDENTE
DELLA PROVINCIA DI BRESCIA

Alberto Cavalli